



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس – مستغانم –

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم اقتصادية

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر

تخصص اقتصاد نقدي وبنكي

عنوان المذكرة

دور وسائل الدفع الإلكترونية وانعكاساتها على البنوك

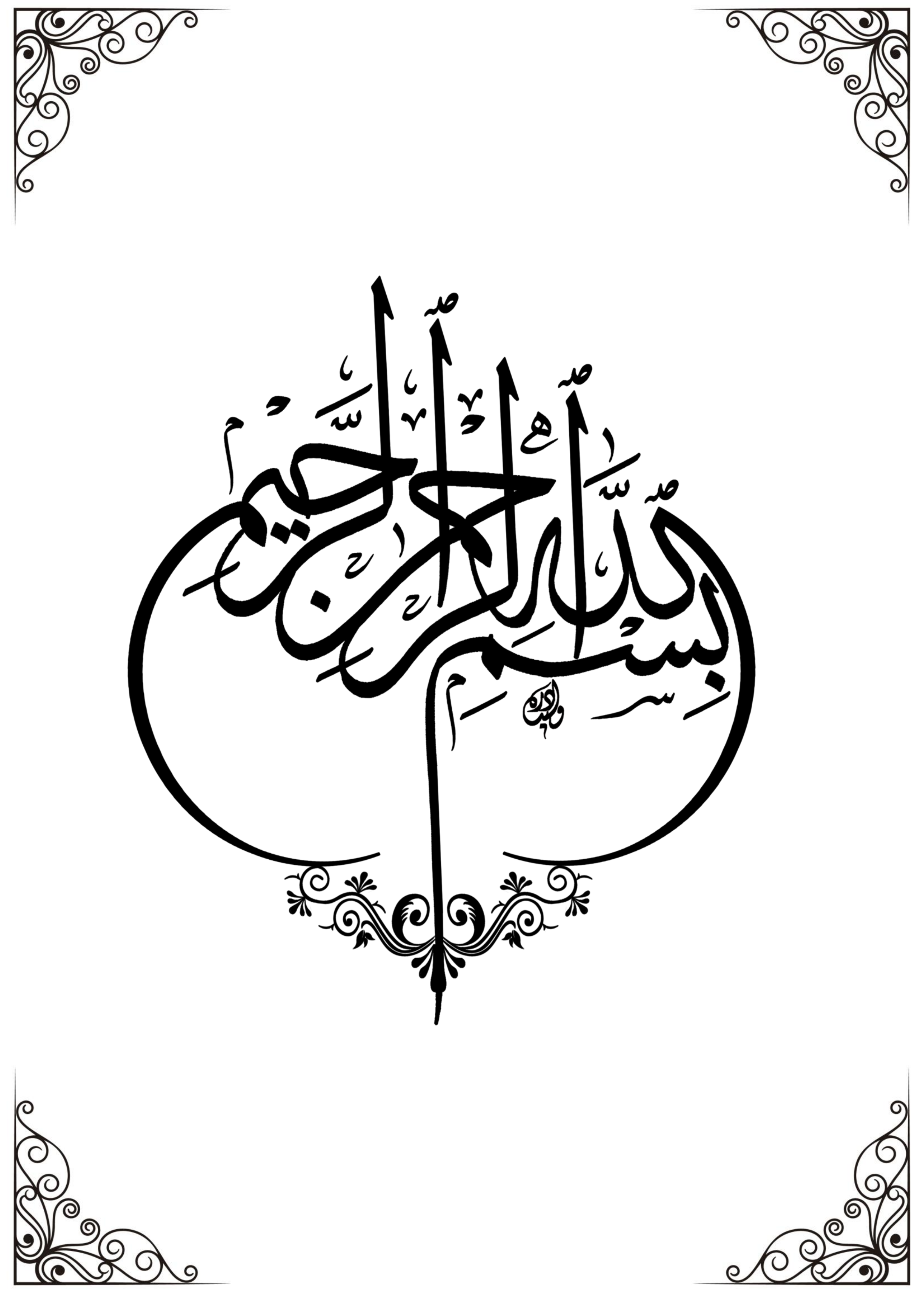
من إعداد:

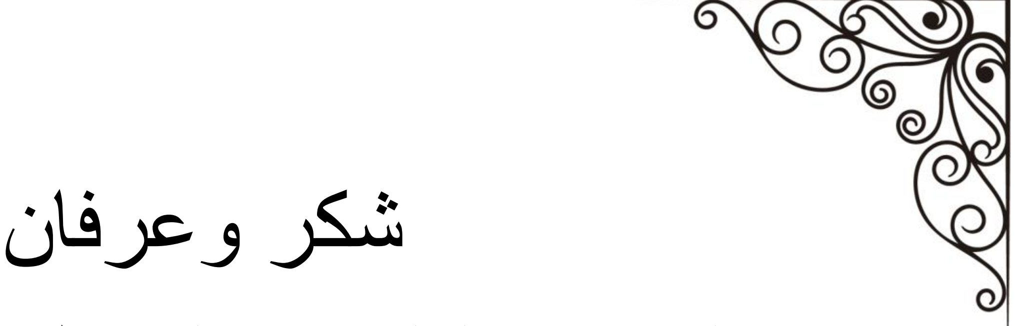
بن برنو مصطفى

تحت إشراف:

نورين

السنة الجامعية: 2018/2017


بسم الله الرحمن الرحيم



شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين حمدا يليق بعظمة جلالته وله الشكر بكافي نعمه وأفضل الصلاة على أنبيائه المرسلين وسيد الخلق سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين.

من لا يشكر الناس لا يشكر الله

فمن باب العرفان بالفضل أتقد بالشكر للأستاذ:

"نورين"

لتتويجه لعملي هذا بإكليل النصح والارشادات فكان لي خير معين وسند في إنجاز هذا البحث.

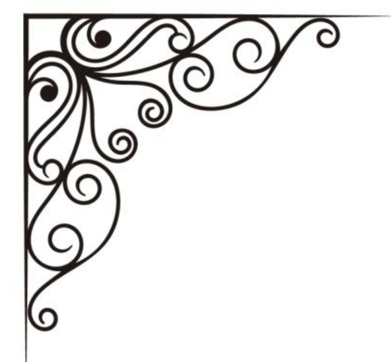
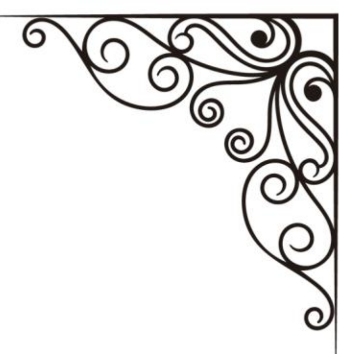
كما لا يفوتني أن أتوجه بالتحية والشكر إلى:

عميد كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وكل أساتذة علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير بجامعة مستغانم

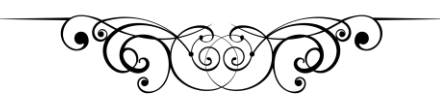
كما اتوجه بالتحية إلى أعضاء المناقشة، الذين سأنال شرف مناقشتهم لبحثي هذا.

كما أتقدم بالشكر لجميع موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية ووكالة غليزان



إهـــــداء



الحمد لله الذي أعانني على اكمال هذا البحث

الى اعز ما املك " والدي الكريمين".

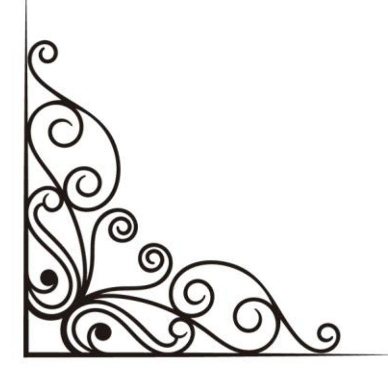
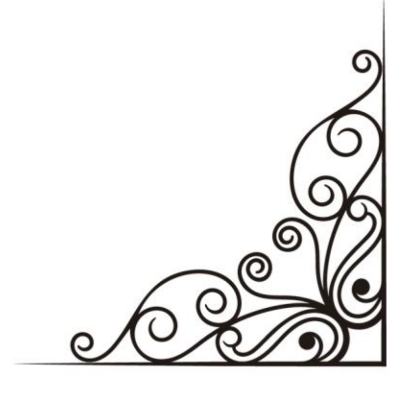
الى من جعلتهم أيام الدراسة إخوة لي.

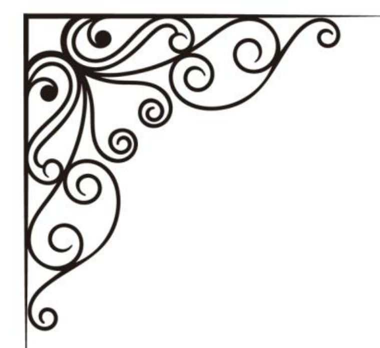
زملائي وزميلاتي كل باسمه.

إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل من قريب

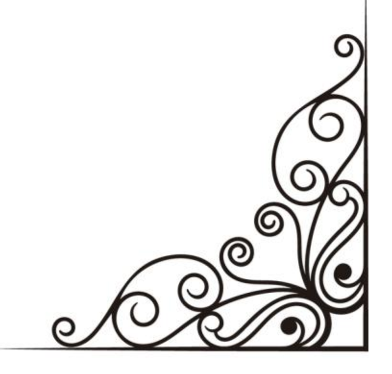
أو بعيد.

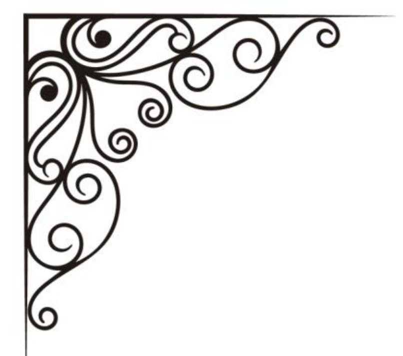
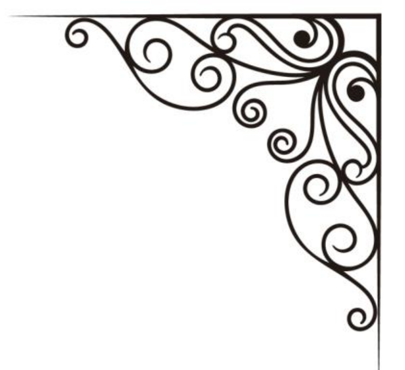
بن برنو مصطفى.



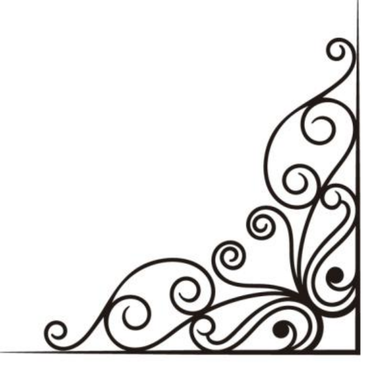

الفهرس العام

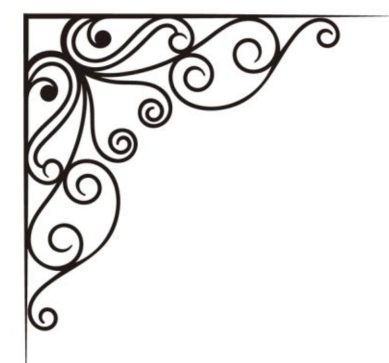
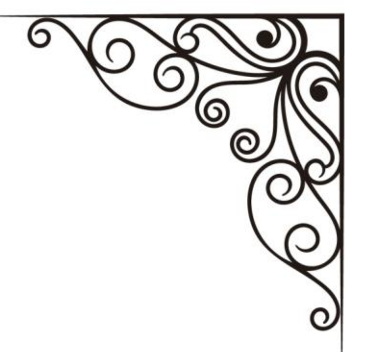



فهرس الأشكال

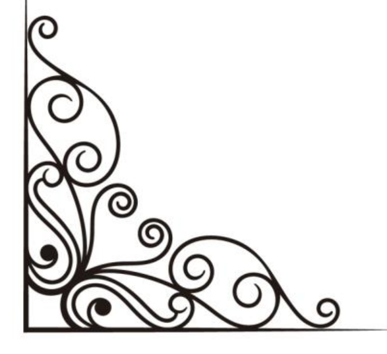
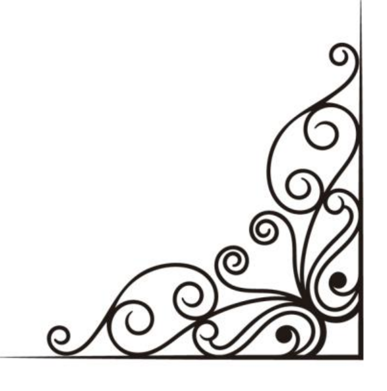
الجداول والصور

فهرس الصور

مقدمة عامة

1-تمهيد عام:

هناك تحولا كبيرا في المجال النقدي يجري اليوم في العالم وعلى الرغم من حداثة هذا التحول، إلا انه يمكن القول إن التسارعات التي حدثت في مجال الثورة الرقمية قد أفسحت المجال أمام تحول جذري في نمط التجارة والتبادل الدولي منسجما مع العولمة التي طغت على فروع النشاطات كلها، وخصوصا في المجالات المتعلقة بالمعاملات المالية وكيفية تبادل السلع وتسوية الالتزامات.

ونظرا لبروز القطاع البنكي كأهم القطاعات الخدمية في النظم الاقتصادية والمالية للدول لما له من تأثير ايجابي على التنمية الاقتصادية، حيث يساهم بنسبة كبيرة في إشباع الاحتياجات المالية والائتمانية للأفراد من خلال جمع المدخرات وتعبئتها وتوزيعها كقروض للاستثمارات المختلفة حسب اهميتها.

ومع تزايد الحاجة المالية والائتمانية للأفراد الناتجة عن تسارع مستوى التقدم الحضاري، واشتداد حدة المنافسة بين المؤسسات المالية بمختلف أنواعها، أصبح على البنوك التفكير في ايجاد الكيفية التي من خلالها يمكنها مواجهة هذه التحديات الجديدة والتي تجاوزت بعض المفاهيم التقليدية، وأبرزت متغيرات جديدة تؤكد على أهمية الزبون ونوعية الخدمة البنكية وصولا إلى التميز كأساس للمنافسة.

وفي ضوء انتشار استخدام التكنولوجيا في العديد من المجالات واتساع التجارة الالكترونية عمدت البنوك على تطوير خدماتها ومنتجاتها بإيجاد أنظمة وآليات بنكية متطورة تعتمد على المجال الالكتروني، وتعدد في الخدمات بدلا من تقديم قروض وقبول الودائع فقط وهذا بتطوير أنظمة الدفع، وبالإضافة الى هذا الاخذ بعين الاعتبار رغبة الزبون ودوافعه بتحسين العلاقة بينه وبين البنك وهذا بتحسين وتنويع الخدمات المقدمة للوصول إلى تحقيق درجة الرضا واكتساب زبائن جدد وتوعيته بالآليات الالكترونية بتطوير أنظمة الدفع حيث تحل وسائل الدفع الالكترونية محل الوسائل التقليدية، باعتبار البنوك المتطورة الركيزة الأساسية ومؤشر ايجابي لأي اقتصاد.

2-الإشكالية:

وانطلاقا مما سبق يمكن صياغة الإشكالية التالية:

1-ما مدى فعالية وسائل الدفع الالكترونية؟

2-بما تتميز وسائل الدفع الالكترونية؟

3-الفرضيات:

للإجابة على هذه التساؤلات نفترض ما يلي:

- الدفع الالكتروني هو وسيلة وتقنية الكترونية تسمح بتحويل الأموال بشكل آمن ومستمر بصفة تلغي العلاقة المباشرة بين الدائن والمدين.
- هناك علاقة ارتباط قوية بين جودة الخدمات المقدمة ورضا الزبون.
- صنع من قبل البنك سياسة خدمة العملاء قابلة للتطوير المستمر.

4-أهمية الدراسة:

يتمثل الدفع الالكتروني في اتباع أساليب حديثة في النشاط البنكي، وتسوية مختلف المعاملات بوسائل دفع حديثة، وكذا تحسين العلاقة بين البنك والزبون والذي تشكل جانب هام في نجاح البنوك باعتبارها الركيزة الأساسية التي يبني عليها الاقتصاد فنجاحها في مهامها أمر ضروري لتسريع التنمية الاقتصادية.

5-أهداف البحث:

- التعرف على أهم الوسائل الدفع الالكترونية.
- إبراز أهمية وسائل الدفع الالكترونية التي أصبحت ضرورية في العمليات البنكية، حيث تسهل المعاملات بأقل جهد ووقت لتحقيق الجودة.
- توضيح مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكترونية.
- التعرف على العلاقة بين جودة الخدمات البنكية ورضا العميل.

6-أسباب اختيار الموضوع:

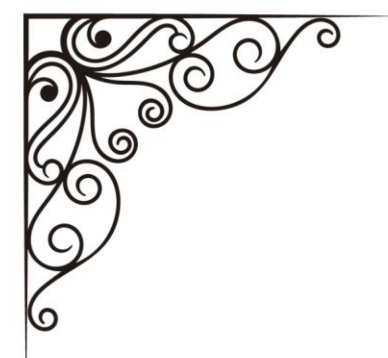
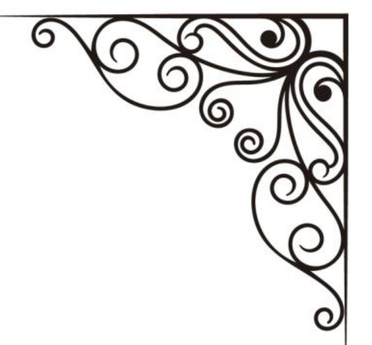
أهم الأسباب التي دفعتنا في اختيار الموضوع وهي:

- حداثة الموضوع في الآونة الأخيرة في مجال الدفع والتسديد.
- ظهر مصطلح جديد تحت اسم الاقتصاد الرقمي.
- معرفة الدور الذي تلعبه التكنولوجيا في نشاط البنوك وتحديثه.
- توضيح العلاقة بين جودة الخدمة البنكية ورضا العميل.

7-حدود الدراسة:

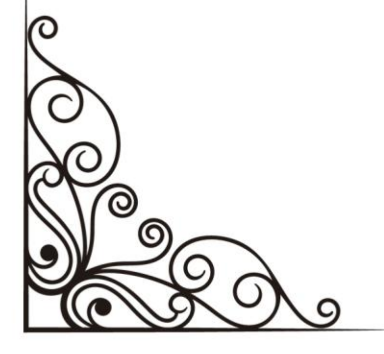
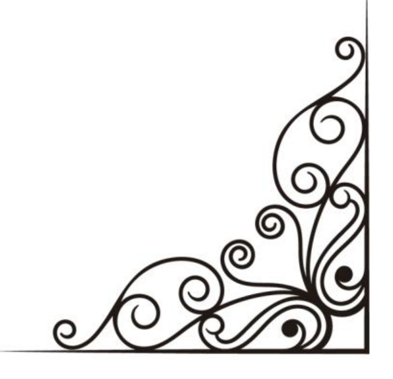
إطار هذه الدراسة يتحدد بتسليط الضوء على دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين علاقة البنك بالزبون، سنقوم بدراسة ميدانية استطلاعية في بنك من البنوك الجزائرية وهو بنك الفلاحة والتنمية الريفية، من خلال طرح أسئلة للزبائن ومعرفة مدى استجابتهم لهذه الخدمة الحديثة، أما الإطار الزماني فإن عملية التشخيص والتقييم ستكون خلال الفترة 2018/2017.

وسنختم هذا الموضوع بجملة من الاستنتاجات، ومن ثم نعمل على إبراز أهم الحلول والتوصيات للوصول إلى عدد هائل من مستخدمي الدفع الالكتروني.

الفصل الأول

ماهية وسائل الدفع الإلكتروني

تمهيد:

يعرف الاقتصاد العالمي تحولات هامة أفرزتها معطيات مختلفة أبرزها وأهمها التطورات التكنولوجية خاصة ما تعلق منها بأنظمة اتصال عن بعد، هذا التطور جعل الاقتصاد العالمي يستفيد من السرعة والفعالية التي يوفرها له، وظهر إلى وجود أفكار اقتصادية جديدة تعكس هذه التطورات التي تسمح بتجسيدها، من هذه الأفكار نجد العولمة الاقتصادية.

وعلى مر العصور والتعاملات المالية التجارية وحتى اليومية تستحوذ فيها النقود حصة أكبر من مجمل العمليات، فقيم الأشياء يعبر عنها تعبيرا نقديا، ومعظم ما يدور داخل المجتمع من معاملات يتم تسويته بالنقود.

غير أن التطور الاقتصادي لم يسمح لوسائل الدفع بالاستقرار على شكل معين، بل تطورت على عدة مراحل لتتخذ أشكالا معروفة لأزمنة معينة، أصبحت تعرف بوسائل ونظم الدفع التقليدية.

وفرض التطور التكنولوجي في الوقت الحاضر وزيادة تطبيقه في جميع نواحي الحياة ومنها العمل المصرفي، استخدام وسائل دفع تختلف عن تلك الوسائل التقليدية والتي تسمى بوسائل الدفع الالكترونية.

وهي الأخرى توجد على أشكال مختلفة تلاءم طبيعة العمليات والصفقات الالكترونية والتي ظهرت بظهور التجارة الالكترونية.

ولذا سنتناول من خلال هذا الفصل مبحثين:

1-المبحث الأول: انظمة وسائل الدفع السداد الإلكتروني.

2-المبحث الثاني: انواع وسائل الدفع الالكتروني وأشكالها.

I. المبحث الأول: أنظمة ووسائل السداد الالكتروني:

ادت تكنولوجيا الإعلام والاتصال و العولمة بدفع البنوك إلى الاتجاه في تقديم خدمات جديدة تتماشى مع الدفع الالكتروني، ومن هنا سنتطرق إلى مفهوم الدفع الالكتروني.

1. المطلب الأول: نظام الدفع الالكتروني

1.1 تعريف نظام الدفع الالكتروني:

هو إجراء العمليات البنكية بطرق الكترونية أي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالأعمال البنكية التقليدية أو الجديدة، وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك إذا أمكنه القيام بالأعمال التي يريدها من بنكه من أي مكان وفي أي زمان[1].

وأيضا هو: يقابل كل دفع لقيمة مالية بالرجوع إلى آليات الكترونية، ويعني اتجاه البنوك نحو التوسع في إنشاء مقر لها عبر الانترنت.

ومن هنا يمكننا إعطاء تعريف شامل لنظام الدفع الالكتروني كالآتي:

نظام الدفع الالكتروني هو مجموعة من الوسائل و التقنيات الالكترونية التي تسمح بتحويل أموال بشكل مستمر و آمن لتسديد دين ما على السلع والخدمات بصفة تلغي العلاقة المباشرة بين الدائن و المدين

من أهمها **بطاقة الائتمان[2].**

2.1 خصائص الدفع الالكتروني:

إن ما يميز الدفع الالكتروني الحديث عن الدفع التقليدي بعض الخصائص نذكر منها ما يلي[3]:

[1] وسيم محمد الحداد وشقيري نوري ومحمود ابراهيم وصالح ظاهر الزرقان، "الخدمات المصرفية الالكترونية"، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الاردن، 2012، ص 55.

[2] محمد أمين الرومي، "التعاقد الالكتروني عبر الانترنت"، المطبوعات الجامعية، مصر، 2004، ص 127.

[3] وسيم محمد الحداد وآخرون، نفس المرجع السابق، ص ص 73-74.

1. اختفاء المعاملات والوثائق الورقية بحيق ان كافة الاجراءات تتم عن طريق الشبكة ودون الحاجة على استخدام الأوراق.
2. الدفع الالكتروني فتح المجال أمام البنوك صغيرة الحجم والتي تعمل في مجال ضيق لتوسيع نشاط عملها عالميا حيث دخلت إلى اسواق جديدة دون الحاجة إلى التفرغ لذلك.
3. عدم امكانية تحديد الهوية، حيث لا يرى طرفا التعاملات الالكترونية كل منهما الآخر مما يثبت السرية بالتعامل بين البنك وعميله.
4. إمكانية تسليم بعض الخدمات الكترونيا وبسرعة دون الحاجة إلى انتظار مثل كشف الحساب، الرصيد وغيرها.

3.1 أساليب الدفع الالكترونية وخدمات المقاصة:

***الهاتف البنكي:** أنشأت البنوك خدمة الهاتف ليتم تأديتها لمدة 22 ساعة يوميا، وخلال الإجازات والعطل الرسمية، وتتيح هذه الخدمة للاستفسار عن حساباتهم، كما تمكنهم من سحب بعض المبالغ من هذه الحسابات وتحويلها لدفع الالتزامات الدورية مثل: دفع فاتورة الغاز والكهرباء، دفع فاتورة الانترنت...الخ.

***أوامر الدفع الالكترونية وخدمات المقاصة:** وتشمل ما يلي:

– أوامر الدفع البنكية: تستخدم هذه الاوامر بناءا على طلب الزبون بالدفع لشخص معين وفي تاريخ معين، سابقا كانت تتم يدويا.

– خدمات المقاصة البنكية الالكترونية "BACS": تسمح خدمات المقاصة بتحويل النقود من حساب الزبائن إلى حساب الأفراد أو المؤسسات الأخرى في أي فرع ولأي بنك في الدولة، مثل: دفع الرواتب الشهرية من حساب صاحب العمل على حسابات الموظفين، أو المعاشات الشهرية من حساب هيئة التأمين إلى المستفيدين منها[1]

[1] جلال عايدة الشورة، "وسائل الدفع الالكترونية"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الادرن، 2009، ص ص 57-58.

4.1 أشكال الدفع الالكتروني:

يتخذ الدفع الالكتروني احد الاشكال الآتية[1]:

- **جهاز الصراف الآلي ATM:**

وهي تلك الآلات التي يمكن نشرها بالأماكن المختلفة وتتصل بشبكة حاسوب البنك، حيث يتم السحب والإيداع في الحسابات من خلال بطاقات ذكية والتي بدا تشغيلها في عام 1975، وأصبحت من المستلزمات اليومية في تنفيذ العمليات البنكية للأفراد.

- **نقاط البيع الالكترونية:**

وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أعمالها وأنشطتها.

- **الصيرفة المحمولة:**

وهي تلك الخدمات التي تتاح من خلال الهاتف المحمول.

- **الصيرفة الهاتفية (مركز خدمة العملاء):**

إذ تقوم البنوك بتشغيل مراكز للاتصالات وخدمة العملاء والتي تعمل على مدار الساعة، وتتميز بإتاحة الحصول على الخدمة في أي وقت والحصول على معلومات بخصوص حسابات الودائع والقروض التي يملكها العميل والتحويل بينهما.

- **بنوك الانترنت:** حيث تعد الأكثر أهمية في مجال التوزيع ويمكن تمييز بنوك الانترنت إلى قسمين رئيسيين:

القسم الأول: وهو ما يتعلق بأداء الخدمات البنكية من خلال شبكة الانترنت الدولية عبر ربط البنوك لحواسيبها على الشبكة الدولية فيتمكن العميل من أي وقت من

[1] الشمري ناظم محمد نوري وعبد الفتاح زهير، "الصيرفة الالكترونية الادوات والتطبيقات ومعيقات التوسع"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2008، ص 24.

الدخول على هذه الشبكة وتنفيذ الأوامر والتعليمات المصرفية من خلال رقم سري شخصي.

القسم الثاني: وهو الذي يتعلق بالتجارة الالكترونية التي تتم عبر شبكة الانترنت بين بائع ومشتري وكلا من البنوك التي يتبعون لها لتسوية مبالغ الصفقات.

2. المطلب الثاني: مزايا وعيوب الدفع الالكتروني:

البطاقات الالكترونية هي وسيلة حديثة لها عديد من نقاط القوة التي تساعد على استعمالها يوميا وبثقة، ورغم هذا نجدها لا تخلو من النقائص والعيوب التي تحول دون كونها وسيلة دفع الأكثر أمانا وهو ما يظهر في ما يلي:

1.2 مزايا البطاقات البنكية:

1.1.2 بالنسبة لحاملها:

- إمكانية استخدام البطاقة 24سا/24سا و 7 أيام/7أيام.
- الأمان في التعامل بالبطاقة وهذا راجع لارتباطها برمز سري خاص بها يتم ادخاله في كل عملية يتم القيام بها، ولا يمكن إجراء أي عملية سحب أو دفع دونه.
- الفعالية في التعامل بالبطاقة كونها تحد من مخاطر السرقة، الضياع أو التزوير التي غالبا ما تحدث ولا يتم الكشف عنها بسرعة عند التعامل بالنقود.
- الحد من التعامل بالنقود والتقليل من حجم الاموال التي يحملها الفرد معه لتسديد قيم مشترياته.
- تفادي مشكل التصريح بالعملات عند السفر إلى الخارج : حيث أن حامل البطاقة يمكن استعمال بطاقته في حدود رصيد البنكي دون الحاجة إلى نقل سيولة معه عند السفر[1].

[1] مغني سليمة، "وسائل الدفع الالكترونية وانعكاساتها على الوطن العربي والجزائر خاصة". مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص ادارة اعمال، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2014/2013، ص 25.

2.1.2 بالنسبة للتاجر:

- ضمانه لتسديد قيم مبيعاته وذلك بطريقة آلية ومباشرة في حسابه البنكي.
- السرعة والسهولة الملائمة في القيام بالعمليات التجارية مع الزبائن.
- التسجيل الأوتوماتيكي لكل عملية تم إجراؤها (عمليات البيع).
- تفادي مخاطر التعامل بالنقود (نقود مزورة – أخطاء في إعادة الصرف).
- نهاية الازدحام على مستوى الخزينة (الصندوق) بشبب عد النقود وإعادة الصرف للزبائن.
- تفادي التنقل نهاية كل يوم إلى البنك لإيداع الحصيلة اليومية بالنسبة للتاجر وما يرافق ذلك من ضياع الوقت على مستوى الشبابيك والانتظار بالإضافة إلى أخطاء عد النقود[1].

3.1.2 بالنسبة للبنك المصدر للبطاقة:

- وسيلة دفع آلية تتم التعاملات فيها بصفة أوتوماتيكية عن طريق نقل المعلومات آليا.
- التقليل من تكاليف نقل النقود، عدها وتداولها حيث أنها عمليات مكلفة للبنك بغض النظر عن المخاطر الناجمة عنها.
- تصبح إمكانية الخطأ ضئيلة.
- إمكانية تتبع كل العمليات التي تمت، حيث أن التعامل بالبطاقة يمكن البنك من معرفة من دفع لمن في أي وزمان ومكان وقيمة المعاملة.
- زيادة مداخيل البنك من خلال رسوم إصدار البطاقة وكذا التعامل بها.
- التقليل من ضغط الزبائن الذين يقومون بعمليات سحب من شبابيك الوكالات البنكية، وبالتالي تفرغ الموظفين لوظائف أخرى.

[1] مغني سليمة، "وسائل الدفع الالكترونية وانعكاساتها على الوطن العربي والجزائر خاصة". مرجع سبق ذكره، ص 30.

2.2 عيوب البطاقات البنكية:

1.2.2 بالنسبة لحاملها:

- دفع رسوم مقابل السحب.
- إمكانية معرفة كل العمليات التي تمت بالبطاقة، حيث لا يمكن لحامل البطاقة إجراء عمليات بسرية (ما عدا في حالة البطاقات مسبقة الدفع والمحافظ الالكترونية).
- وجوب تتبع الحسابات البنكية بصفة دائمة لتتبع الأخطاء التي قد تحدث مثل الخصم المزدوج لقيم التعاملات.
- في حالة السرقة البطاقة او ضياعها مع الرمز السري يمكن للسارق أن يستخدم البطاقة بكل حرية في حالة عدم إلغاء الطاقة بسرعة من قبل حاملها.
- صعوبة الاتصال بالموزع الصوتي للبنك لتوقيف التعامل بالبطاقة في حالة الضياع أو السرقة خاصة خارج أوقات العمل للبنوك مما يؤدي إلى عواقب وخيمة يتحملها صاحب البطاقة لعدم التصريح بالضياع أو السرقة.

2.2.2 بالنسبة للتاجر:

- كون قبول التعامل بالبطاقة يعتبر استثمارا مكلفا نوعا ما فيما يخص التجهيزات اللازم توفرها لديه للقيام بالعملية (نهائي الدفع الالكتروني، خط هاتفي...الخ).
- دفع التاجر لرسوم مقابل كل عملية تسديد بالبطاقة تتم على مستوى نهائي الدفع الالكتروني الخاص به.
- دفع التاجر مبلغ كراء نهائي الدفع الالكتروني (في حالة كرائه من البنك).
- إمكانية حدوث تعطيلات في الخطوط الهاتفية أو الربط مع البنوك مما يوقف عمليات الدفع على مستوى جهاز.

- وجوب تتبع الحسابات البنكية بصفة دائمة ومتكررة لتدارك الأخطاء التي قد تحدث[1].

3.2.2 بالنسبة للبنك مصدر البطاقة:

- مكونه استثمار مكلف جدا للبنك حيث يتطلب تجهيزات ضخمة ومكلفة مثل نهائي الدفع الالكتروني، الموزع الآلي للأوراق النقدية، شبكات الإعلام الآلي الخاصة بالعملية، وبالتالي لا يمكن استرجاعها إلا على المدى الطويل.
- خسارة القرصنة و التزوير، حيث يكون البنك مجبرا على تعويض العمليات التي تمت ببطاقات مزورة، ولا يمكنه استرجاع الأموال الضائعة.
- إلزامية حل المشاكل الخاصة بالتعاملات التي تتم بالبطاقات البنكية في أوقات قياسية والرد بسرعة عن تساؤلات احتجاجات حاملي البطاقات يتطلب وضع إمكانية ضخمة ومكلفة سواء مادية أو بشرية.
- صعوبة الاتصال بالزبائن سواء حاملي البطاقات أو التجار بالنظر إلى كبر حجم شبكة حاملي البطاقات أو القابلين لها مما يخلق بعض المشاكل خاصة عند تسليم البطاقات التي تم ابتلاعها من طرف موزعات الآلية للأوراق النقدية لبنوك أخرى غير البنك المصدر للبطاقة حيث تطول مدة إعادتها لبنك حامل الذي بدوره لا يمكنه إصدار بطاقة أخرى للزبون إلا عند استلامه للبطاقة الأولى.
- عدم قدرة كل البنوك على القيام بتشخيص البطاقات البنكية الخاصة بزبائنها على مستواها أو تسيير التعاملات التي يقوم بها حاملي بطاقاتها مل يجبرها على الاندماج في شبكات بنكية وبالتالي تصبح مجبرة على احترام القواعد التي تفرضها هذه الشبكة بغض النظر عن ملاءمتها او عدم ملاءمتها لسياسة هذا البنك. ومما تجدر الإشارة إليه في هذا الإطار هو انه بفضل تكنولوجية البطاقات ذات الرقاقة

[1] بورزق ابراهيم،"دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد البنكي"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص التحليل الاقتصادي، جامعة الجزائر، 2008/2007، ص 60.

التي أصبحت سارية المفعول منذ بداية التسعينات من القرن الماضي وفقا لمعيار EMV[1]، فإن البطاقة البنكية فرضت نفسها من خلال فعاليتها وتمتعها بقدر كبير من الأمان حيث بفضل هذه التكنولوجيا الجديدة تم تقليص التزوير في البطاقات بـ 10 مرات في الآونة الأخيرة[2].

II. المبحث الثاني: أنواع وسائل الدفع الالكتروني واشكالها

بظهور متطلبات التجارة الالكترونية والتعاملات التجارية عبر الانترنت باستخدام وسائل دفع حديثة فهذه الأخيرة تتميز بعدة أنواع وكل نوع يلاءم عملية معينة، وهذا ما سنتناوله في المطالب الآتية

1. المطلب الأول: البطاقات البنكية وأنواعها.

1.1 البطاقات البنكية:

تعرف البطاقات البنكية على أنها بطاقات بلاستيكية ومغناطيسية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود، فهي بطاقة بلاستيكية مستطيلة الشكل تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها، وشعارها وتوقيع حاملها، وبشكل بارز رقمها، واسم حاملها ورقم حسابه وتاريخ انتهاء صلاحيته، وهي وسيلة دفع حديثة تقدم مميزات أفضل من تلك التي تقدمها وسائل الدفع التقليدية، ولذلك انتشر استعمالها عبر العالم.

كما تستخدم هذه البطاقات في السحب النقدي من آلات الصراف الآلي ATM وفي شراء السلع والحصول على السلع خدمات، حيث تعطي لحاملها قدرا كبيرا من المرونة في السداد، وقدر اكبر من الأمان وتكلفة اقل في إتمام العمليات، و بسرعة اكبر في إتمام التسويات المالية وللبطاقة البنكية عدة تسميات فهناك من يطلق عليها البطاقة البلاستيكية أو النقود البلاستيكية على أساس انها تصنع من مادة البلاستيك، وتحل محل النقود في مختلف الالتزامات[3].

---

[1] هي معيار عالمي للبطاقات المجهزة بالشريحة الذكية Europay-Mastercard-Visa

[2] بورزق ابراهيم، نفس المرجع السابق، ص 65.

[3] احمد محمد غنيم، "التسوق والتجارة الالكترونية"، المكتبة المصرية للنشر، المنصورة، 2008، ص 242.

1.1.1 البطاقات غير الائتمانية: هي التي لا تنطوي على تقديم تسهيلات ائتمانية لحاملها، ونذكر أهمها فيما يلي:

- بطاقة الدفع: ولها عدة تسمياتـ فتسمى بطاقة المدين أو بطاقة السحب المباشر من الرصيد أو بطاقة الوفاء، وهي بطاقة بلاستيكية تستعمل للحصول على النقود والسلع والخدمات، وهي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للزبون لدى البنك في صورة حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة للزبون حامل البطاقة.
- بطاقة الدفع المسبق: الأساس في هذه البطاقة أن الزبون يقوم قيمتها مسبقا أثناء شرائها، لذا يطلق عليها أيضا بالبطاقة المخزنة.

وتستخدم أيضا لسداد قيمة المشتريات التي يقوم الزبون بها عن طريق إدخالها في آلة قارئة متواجدة في المحل مثلا، فيتم خصم قيمة المشتريات من رصيد البطاقة، مثال عن ذلك: بطاقة الهاتف وبطاقة النقل...الخ

2.1.1 البطاقات الائتمانية: هي إحدى أنواع بطاقات المعاملات المالية وهي من بطاقات القرض التي تتيح لصاحبها الحصول على ائتمان، وهذا الأخير قد يكون في شكل سلع وخدمات أو نقود أو في شكل آخر له قيمة مالية.

وتنقسم إلى نوعين[1]:

أ- **بطاقة ائتمانية متجددة:** تمنح لحاملها إمكانية تجديد الائتمان، وهذا سواء سدد ما عليه من ديون بالكامل خلال فترة السماح وسدد فقط جزء منها وأهمها:

- **بطاقة فيزا كارد "Visa Card":**

هي أكثر البطاقات الائتمانية انتشارا على الاطلاق، وهي بطاقة متجددة وعدد حملتها بالملايين.

- **ماستر كارد "Master Card":**

[1] يوسف احمد ابو فارة، "التسويق الالكتروني عناصر المزيج التسويق عبر الانترنت"، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2007، ص 375.

هذه البطاقة تأتي في المنزلة الثانية بعد بطاقة فيزا كارد من حيث الانتشار، ولها عدة أشكال هي ماستر كارد الفضية وماستر كارد الذهبية...الخ[1].

ب- **بطاقات ائتمانية غير متجددة:** يطلق عليها أيضا اسم بطاقة الصرف أو بطاقة الخصم الشهري، ويتوجب على حامل هذه البطاقة تسديد الفاتورة بالكامل خلال فترة السماح وإلا تسحب منه ولا يمنح قرضا جديدا[2]، ومن أبرزها :

- **بطاقة داينييز كليب "DinersClub Card"**:

تتميز بتوفير الأمان وإمكانية القيام بالمشتريات الفورية والمدفوعات الآجلة، وتسمح بالاستخدام المعالج الالكتروني الموجود بداخلها، ويمكن شحنها عدة مرات.

كما يمكن تقسيم بطاقة الائتمان من حيث الاستخدام كالآتي[3]:

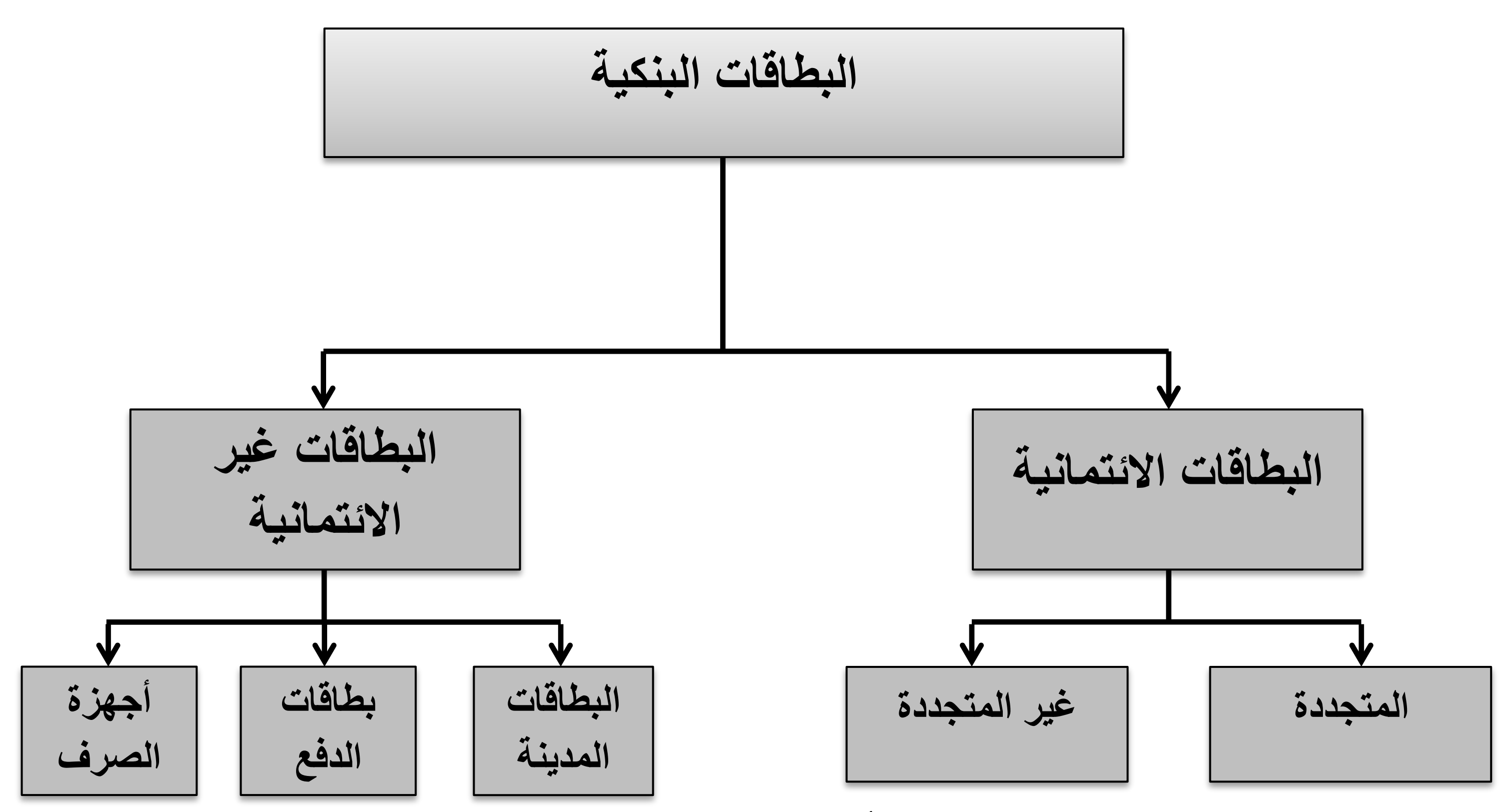
- بطاقة الائتمان العادية: هي الأكثر استخداما في عمليات الشراء والحصول على الخدمات، وإمكانيتها في السحب النقدي من الصراف الآلي او من البنوك التي تكون مشتركة في عضوية هذه البطاقة.
- بطاقة السحب النقدي الالكترونية: تسحب النقود من أجهزة الصراف الآلي المحلية أو الدولية، أو من الأجهزة التي تقرأ الأشرطة الممغنطة التي تحصل عليها من البنوك من مصدر هذه البطاقة.
- البطاقة المحلية: تستخدم داخل حدود إقليم البنك مصد البطاقة، وبنفس عملة هذا الإقليم، ومجال استخدامها قليل وفي حدود ضيقة

[1] سعودي محمد توفيق، "بطاقة الائتمان"، دار الامين للطباعة، الطبعة الاولى، مصر، 2001، ص 15.

[2] بودي عبد القادر وبودي عبد الصمد، "تكنولوجيا الالنترنت كأداة لتمييز الخدمات المصرفية"، مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية، عرض تجارب دولية، افريل 2011، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، ص 14.

[3] جلال عايد الشورة،"وسائل الدفع الالكتروني" مرجع سبق ذكره، ص ص 32-33.

الشكل رقم 01: أنواع البطاقات البنكية



المصدر: قريشي بلقاسم وشافعي أحمد، "وسائل الدفع الالكترونية"، مرجع سبق ذكره، ص 24.

2. المطلب الثاني: البطاقة الذكية، النقود، الشيكات الالكترونية والتحويلات والمحفظات المالية

1.2 تعريف البطاقة الذكية:

وهي عبارة عن بطاقة مزودة بشريحة كمبيوتر يجب أن تكون قادرة على حفظ معلومات أكثر من البطاقات الاعتمادية العادية والمزودة بشريط مغناطيسي لحفظ معلومات متنوعة حول العديد من التطبيقات العملية مثل النقل والمواصلات والتعريف بالهوية وعمليات البيع وغيرها[1].

وهناك نوعان من البطاقات الذكية:

أ. **البطاقات المتصلة:** وهي التي عند استخدامها يجب أن يتم اتصالها مع قارئ للبطاقات الذكية Smart Carder Reader، حتى تتم عملية تحديث المعلومات وقراءتها من قبل شريحة الكمبيوتر الموجودة على البطاقات الذكية.

ب. **البطاقات الغير متصلة:** وهي تعتبر مفيدة جدا حيث أنها تعتبر ملائمة وسريعة وتتطلب من المستخدم إدخال كلمة مرور واسم مستخدم صحيح حيث تعطيها المزيد من الأمن والحماية من السرقة والاحتيال، والمعلومات المخزنة فيها مصممة بحيث تكون للقراءة فقط أو لعدم الوصول إليها وذلك لإضافة المزيد من الأمن على المعلومات المخزنة فيها، وتخزن بطريقة مشفرة وأيضا من الممكن إن تحتوي البطاقة الذكية على الصورة حاملها في أحد أوجهها كل ذلك يعطيها المزيد من الأمن والتوافق على بطاقات الاعتماد Credit Card لمنع السرقات والاحتيال من قبل كل الطرفين البائع والمشتري[2].

هناك بطاقة مشابهة للبطاقة الذكية تسمى E-Connect حيث تستخدم معدات متصلة بالحاسوب للقيام بالشراء عبر الانترنت بواسطة جهاز يشبه جهاز الهاتف يتم

[1] قريشي قاسم وشافعي احمد، مرجع سبق ذكره، ص 22.
[2] وسيم محمد الحداد، "الخدمات المصرفية الالكترونية"، مرجع سبق ذكره، ص ص 180-181.

وضع البطاقة فيه ويتم اجراء عملية الشراء وعملية تشفير البيانات ونقلها عبر الانترنت بطريقة آمنة جدا.

2.2 فوائد البطاقة الذكية:

- المعلومات المخزنة في الشريحة يمكن معالجتها أيضا وحمايتها بوضع رقم سري[1].
- كل بطاقة قابلة للتشفير ولها رقم خاص بها يميزها عن غيره.
- الشريحة محكمة ضد العبث والتلاعب.

ورغم التطور المذهل الذي شهده العالم حول البطاقات مسبقة الدفع (بطاقات الدفع الالكتروني) فلا تزال هناك العديد من الدراسات والأبحاث التي تعمل على تطوير هذه الأنواع من البطاقات لتكون أكثر ملائمة، أكثر مرونة وأكثر أمانا.

3. النقود والشيكات الالكترونية والتحويلات والمحفظات المالية

1.3 النقود الإلكترونية:

عرفها البنك المركزي الأوروبي على أنها مخزون الكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية تستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات غير الذي أصدرها، دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة.

والنقود الالكترونية قد تكون مخزنة في قرص صلب في حاسوب المستخدم وقد تكون مخزنة في بطاقة بلاستيكية الذي ذكرناها سابقا وهي البطاقة الذكية، وهي مجموعة من البروتوكولات والتواقيع الرقمية التي تتيح للرسالة الالكترونية إن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية[2].

[1] حجازي بيومي عبد الفتاح،"النظام القانوني لحماية التجارة الالكترونية"، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، 2002، ص ص 418-419.

[2] شوشة حليمة وطالب امينة، "اهمية التسويق البنكي في تفعيل وسائل الدفع الالكترونية"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الليسانس في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، 2014/2013، ص 68.

2.3 أشكال النقود الالكترونية:

- محفظة النقود الالكترونية "PME":

تسمى كذلك ببطاقات مختزنة القيمة، وهي بطاقة سابقة الدفع معدة للاستخدام في أغراض شتى تحتوي على دائرة الكترونية يتم استعمالها عن طريق الموزع الآلي الآلات الخاصة.

- محفظة النقود التقديرية "PMV":

تسمى أيضا بنقود الشبكة أو النقود السائلة الرقمية، وهي آلية للدفع مختزنة القيمة في شكل بطاقات مدفوعة سلفا تستخدم للدفع عبر الانترنت وغيرها من الشبكات وكذلك يمكن استخدامها للدفع في نقاط البيع التقليدية POS[1].

3.متابعتها والرقابة عليها:

- نقود الكترونية قابلة للتعرف عليها: "Identified" وتتضمن وحدة النقد الالكتروني الخاصة بها معلومات تتعلق بهوية الأفراد الذين تداولوها، وبالتالي تستطيع البنوك أن تتابع وحدة النقد التي أصدرتها أثناء تدولها.
- نقود الكترونية غير اسمية Anonyme: حيث يتم تداول وحدة النقد دون الإفصاح عن حاملها الا إذا أنفقها فرد ما أكثر من مروة واحدة[2].

4. اسلوب التعامل بها:

- **نقود الكترونية عن طريق الشبكة:**

تتم هذه العملية في ظل إجراءات تضمن للمتعاملين بهذه الطريقة حدا كبيرا من الأمان والسرية، وهي نقود حقيقية إلا أنها رقمية، وتتطلب معظم الأنظمة المستخدمة لمثل هذه الطريقة إتمام الاتصال بين طرفي التعامل والمصدر

[1] لوصيف عمار:" استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الاشارة الى التجربة الجزائرية"،
[2] احمد محمد غنيم: "التسويق والتجارة الالكترونية"، مرجع سبق ذكره، ص 237.

الكترونيا من اجل التحقق من سلامة هذه النقود للتقليل من احتمالية وجود الغش والتزوير.

- **النقود الالكترونية خارج الشبكة:**

هذا النوع من النقود الرقمية يتم التعامل به دون أن يطلب من المتعاملين الاتصال مع المصدر مباشرة، فهي عبارة عن بطاقة تحتوي على القيمة المختزنة بداخلها، وتخصم كل قيمة تخرج من حوزتها بعد الانتهاء من عملية السحب النقدي، واستخدام هذا النوع من البطاقات يولد قدرا كبيرا من المشاكل المتعلقة بالأمان، كما قد ينتج عنها مخاطر الصرف المزدوج[1].

5. خصائص النقود الالكترونية:

- الإبهام: بحيث لا شك على مستخدمها حفاظا على السرية والخصوصية.
- الملائمة: سهلة الاستخدام والنقل.
- الوفاء: تعتبر وسيلة للوفاء.
- غير متجانسة: لا تتجانس النقود الالكترونية فيما بينها، فهي تصدر بفئات مالية مختلفة، كل فئة يعين برقم معين ويتم هذا التقسيم وفقا لرغبة كل مستهلك.
- سهولة استخدامها: بالمقارنة مع وسائل الدفع الأخرى، حيث أن السهولة تشجع المستهلك على استخدامها.
- سهولة التحويل: تحويل قيمتها إلى أي شخص بسهولة وذلك عن طريق تحويل المعلومات الرقمية[2]

1.5 التحويل الالكتروني:

عرفت المادة 519 من مدونة التجارة التحويل البنكي بأنه: عملية بنكية يتم بمقتضاها إنقاص حساب المودع بناء على أمره الكتابي يقدر مبلغ معين يقيد في حساب آخر.

[1] جلال عايد شورة: " وسائل الدفع الالكتروني"، رجع سبق ذكره، ص 111.
[2] السيد احمد عبد الخالق،" التجارة الالكترونية والعولمة"، المنظمة العربية للتنمية الادارية ودراسات، مصر، 2008 ص 170.

أما بالنسبة للتحويل الالكتروني فانه لا يختلف عن ما سبق ذكره، وقد يأتي ذلك إما بواسطة أمر بسيط صادر عن العميل بتحويل مبلغ معين من الحساب إلى حساب آخر وإما نتيجة إحدى التعاملات الالكترونية، وفي هذه الحالة الأخيرة يتدخل طرف ثالث يملك البرمجيات اللازمة لإجراء عملية تحويل بشكل آخر.

نظام التحويل المالي هو عملية منح الصلاحية للبنك للقيام بحركات التحويلات المالية (الدائنة والمدينة) الكترونيا من حساب بنكي إلى حساب آخر، أي أن عملية التحويل تتم عبر الهاتف وأجهزة الكمبيوتر عوضا من استخدام الأوراق.

وتنفذ عملية التحويل المالي عن طريق دار المقاصة الآلية [1](ACH) وهي شبكة تعود ملكيتها وأهمية تشغيلها إلى البنوك المشتركة بنظام التحويلات المالية الالكترونية، ومنذ عام 1978 أصبحت مؤسسة [2](ETF) تتيح للشركات والمؤسسات تحصيل تحويلاتها المالية الكترونيا عبر دار المقاصة[3]

6. الشيكات الالكترونية:

الشيك الالكتروني هو المكافئ الالكتروني للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بها[4].

الشيك الالكتروني هو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت ليقوم البنك أولا بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك، وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته الكترونيا إلى مستلم الشيك (حامله) ليكن دليلا على انه قد تم حذف الشيك فعلا، ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد الكترونيا من انه قد تم بالفعل تحويل المبلغ.

---

[1] Automated Clearing House – ACH: شبكة تعود ملكيتها وأحقية تشغيلها إلى البنوك المشتركة بنظام التحويلات المالية الإلكترونية.

[2] Exchange Traded Funds – (ETF) هو جزء بالغ الأهمية من البنية التحتية لأعمال البنوك الالكترونية التي تعمل عبر الانترنت.

[3] سلطاني خديجة، "إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الالكترونية"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص مالية ونقود، جامعة محمد خيضر- بسكرة، 2012-2013، ص 70.

[4] منير الجنبيهي وممدوح الجنبيهي، " جرائم الانترنت والحاسب الآلي ووسائل مكافحتها"، مرجع سبق ذكره، ص ص 49-50.

1.6 فوائد الشيكات الالكترونية:

*خفض تكاليف المصاريف الإدارية، وتقليل تكاليف المواد الورقية والطباعة.

*تسريع عملية الدفع والمحاسبة التي يقوم بها الزبون.

الصرف الفوري للشيك والتخلص من الوقت الذي يستغرقه الشيك التقليدي.

*يتم تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الالكترونية في 48 ساعة فقط بالمقاربة بالشيكات العادية التي يتم تسويتها في وقت اطول من خلال غرفة المقاصة.

*تزويد الزبون بمعلومات وتفاصيل أكثر لكشف الحساب.

*ملائمة الشيكات الالكترونية للأفراد الذين لا يملكون بطاقة الائتمان[1].

7. المحفظة الالكترونية:

يمكن تعريفها على أنها وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر او غير مباشر و تستخدم أيضا لدفع ثمن أشياء صغيرة، وعند الشراء يبدأ الرصيد يتناقص بقيمة ما تم شرائه[2].

ومن خصائصها ما يلي[3]:

- مزودة بذاكرة الكترونية تسمح بالتخزين والاستدعاء.
- الوحدات التي يتم شحنها على المحفظة تسمى النقود الالكترونية.
- تخزين المحفظة الالكترونية معلومات الشحن والفواتير شاملة لأسماء المستهلكين، عنوان الشارع، المدينة، الولاية، الدولة، الكود الالكتروني.
- يمكنها أن تحمل أسماء وأرقام بطاقات الائتمان.

1.7 فوائد المحفظة الالكترونية:

*توفير الوقت والجهد بحفظ كل المعلومات عن بطاقة ائتمان معينة، بحيث نقرة واحدة يتم إدراج كل هذه المعلومات بدون عناء طباعتها مرة أخرى.

*يمكن استخدامها للدفع عبر الانترنت[4].

---

[1] صالح الجداية وسناء جودة خلف، "التجارة الالكترونية"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الاردن، 2008 ص 251.

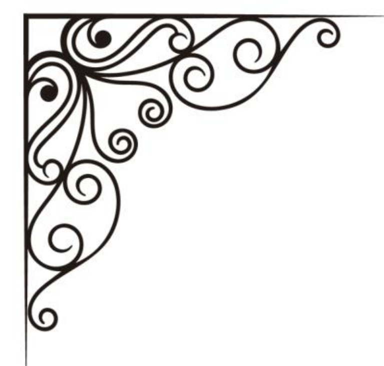
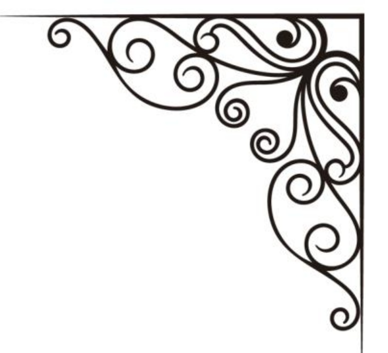
[2] شريف محمد غنام، "محفظة النقود الالكترونية رؤية مستقبلية"، مرجع سبق ذكره.

[3] رضا عبيد، "الآثار القانونية للتحويل المصرفي الالكتروني"، بحث مقدم الى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت، 2002، ص 320.

[4] سلطاني خديجة، "إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الالكترونية"، مرجع سبق ذكره، ص 79.

خلاصة الفصل:

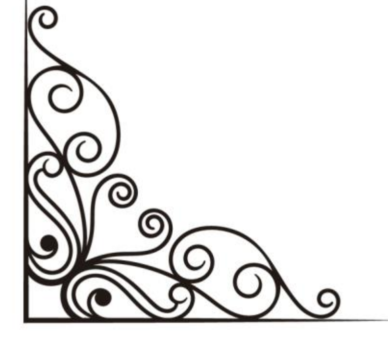
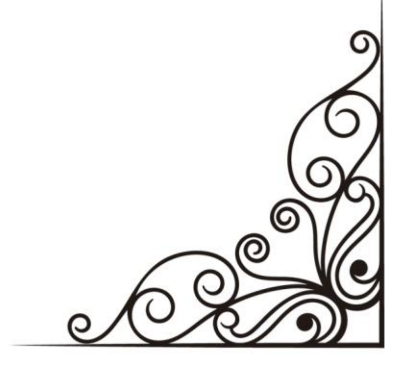
يعد التقدم التكنولوجي من اهم التغيرات التي ساهمت في إحداث تغير جذري في أنماط العمل المصرفي في عصر العولمة، حيث اهتمت البنوك اهتماما كبيرا للاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات، وهذه البنوك تعيش الآن عصر المعلومات الرقمية وعصر التطور الهائل في وسائل الدفع، حيث تعتمد على بطاقات الدفع الالكترونية وتعتبر طريقة حديثة من طرق الدفع التي يتعامل بها الأفراد فهي تحقق السرعة في أداء معاملاتهم بدلا عن وسائل الدفع التقليدية التي تتطلب وقتا طويلا في تسوية المعاملات، هذا ما يجعل من وسائل الدفع التقليدية تختفي أمام وسائل الدفع الحديثة التي أصبحت الرأي حول امكانية إحلالها محل الوسائل التقليدية.

الفصل الثاني

علاقة وأهمية وسائل الدفع الالكترونية

على الاقتصاد وانعكاساته عليه

تمهيد:

تعد وسائل الدفع الالكترونية واحدة من اهم ابتكارات التي احرز فيها التقدم التكنولوجي الحديث لا سيما مجال المعلومات والاتصالات وقد بينت هذه الوسائل النمو المضطرب في استخدام هذه التكنولوجيا في كافة اوجه الحياة العامة والنواحي الاقتصادية خاصة والمشكل المطروح هو واقع وسائل الدفع على الاقتصاد وانعكاساته عليه والاهمية الناتجة عنه، وقد قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين:

- المبحث الاول: الاطراف المتعلقة بعملية الدفع.
- المبحث الثاني: اهمية وعوامل نجاح نظام الدفع الالكتروني

I. المبحث الاول: الأطراف المتعلقة بعملية الدفع.

تتم عملية الدفع بين ثلاثة أفراد تمثل في حامل البطاقة والمحل التجاري والهيئة المصدرة للبطاقة، كما توجد علاقة بين هذه الأفراد، وهذا ما سنتطرق له في المطالب الآتية.

1. المطلب الاول: العلاقة بين أطراف عملية الدفع

كما سبق و رأينا في المطلب السابق أن بطاقات الدفع تفترض وجود ثلاثة أطراف : مصدر البطاقة/ حامل البطاقة/ المحل التجاري.

و نجد أن هناك علاقة تنشا بين هذه الأطراف الثلاثة تترتب عنها حقوق والتزامات لكل منها على الطرف الأخر و هو ما سنتطرق آلية في هذا المطلب

1.1 العلاقة بين المصدر وحامل البطاقة:

يحكم هذه العلاقة المبرم بين البنك المصدر للبطاقة و بين العميل هو يسمى "عقد الحامل"، هذا العقد يحدد شروط إصدار البطاقة، وكيفية استخدامها، وحقوق والتزامات كل طرف.

وهذا العقد يعتبر عقد الإذعان إذ أن البنك يضع شروطا محددة سلفا، وما على العميل إلا أن يقلها أو يرفضها.

و يكون البنك في حالة دعوة إلى التعاقد و ليس في حالة إيجاب عام موجه للجمهور ، ومن ثم يجوز للبنك إذا ما تقدم إليه العميل استصدار بطاقة وفاء أن يرفض دون أي مسؤولية عليه إلا إذا كان متعسفا في استعمال حقه و نجد التزامات و حقوق مصدر البطاقة تتمثل في[1]:

- تعهد بنك مصدر البطاقة بسداد فواتير حاملها للتجار و تحديد رسوم البطاقة.
- البنك له الحق في إلغاء البطاقة دون إخطار سابق.
- تحديد القانون الذي يحكم الاتفاقية عند نشوب نزاع بين طرفين.
- تعتبر البطاقة ملكا للهيئة لها المصدرة لها مسلمة لحاملها على أساس الأمانة، ما يعني إعطاء البنك الحق في إيقاف العمل للبطاقة و استردادها في أي وقت.
- تلتزم الهيئة المصدرة للبطاقة بتقييد وتوضيح جميع مصروفات العميل بتاريخها ومكانها، وترسل في كشف حسابات الزبون شهريا موضحة تاريخ الاستحقاق.

وتكمن التزامات حامل البطاقة في ما يلي:

- الاستعمال الغير تعسفي للبطاقة واحترام سقف الائتمان المقدم له.
- الالتزام بسداد الحد الأدنى المتفق عليه للديون المترتبة جراء استعمال البطاقة من طرفه او من المخول لهم استعمالها و التي توضح في كشف حسابات الشهري المرسل إليه قبل تاريخ استحقاقها.
- إخطار البنك في حالة فقدان البطاقة من صاحبها (سرقة او ضياع) حيث يتحمل مسؤولية المبالغ المقيدة على حسابه إلى غاية تاريخ إبلاغه بفقدان البطاقة.
- يقتصر استعمال البطاقة على حاملها وحده و إن يستخدمها وفقا للقواعد و الشروط المتفق عليها، و في حالة سماحه لشخص أخر باستعمالها فانه يتحمل المسؤولية التامة عن المديونية الناشئة عن ذلك.

[1] مصطفى كمال طه ووائل انور بندق، "وسائل الدفع الالكتروني الحديثة"، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2005، ص 358.

2.1 العلاقة بين مصدر البطاقة والمحل التجاري:

لا بد أن يسعى بنك مصدر البطاقة إلى اكبر عدد من المحلات الكبرى و محطات البنزين و المطاعم و الفنادق لكي يقبلوا من عملائه الوفاء بالبطاقات التي أصدرتها لهم في المقابل أن يقوم البنك بالوفاء بالمديونيات هؤلاء العملاء إلى التاجر. و يحكم العلاقة بين البنك مصدر البطاقة و المحل التجاري الذي يقبل الوفاء بها عقد يسمى " عقد التاجر"

أو " عقد المورد" بمقتضاه يكون على التاجران يعلن إلى الجمهور عن قبوله التعامل بهذه البطاقات ،و يلتزم أيضا بفحص البطاقة و التأكد من سلامة عملية الوفاء من خلالها، كما يلتزم بدفع العمولة المتفق عليها للبنك.

حيث يلتزم التجاري اتجاه الهيئة المصدرة بما يلي:

- احترام مراحل الموافقة لكل نظام و نوع البطاقة.
- قبول خصم عمولة لقاء كل عملية تسديد بالبطاقة مضافا لها نسبة من مجموع القيم المستحقة.
- أن يتأكد من سريان البطاقة من خلال تاريخ انتهاء الصلاحية و كذا تمريرها في الجهاز الطرفي، و كذا الحصول على توقيع حامل البطاقة على إشعار البيع.
- يتعهد بقبول البطاقة الصادرة عنها كوسيلة للتسديد مع مراعاة الحد الأدنى لقبول البطاقة دون الحاجة لإجراء اتصال بالهيئة المصدرة من جهة أخرى.
- إرسال نسخة من إشعارات البيع للهيئة المصدرة التي أرسلت من قبل بشيك الكتروني لكي تحول قيمتها إلى رصيده البنكي بعد خصم النسبة المتفق عليها.
- أن يكون ثمن السلعة أو الخدمة المقدمة موحدا سواء تم دفع بالبطاقة او نقدا.
- لا يمكنه التنازل عن العقد الذي يجمعه مع الهيئة المصدرة لمحل تجاري أخر.

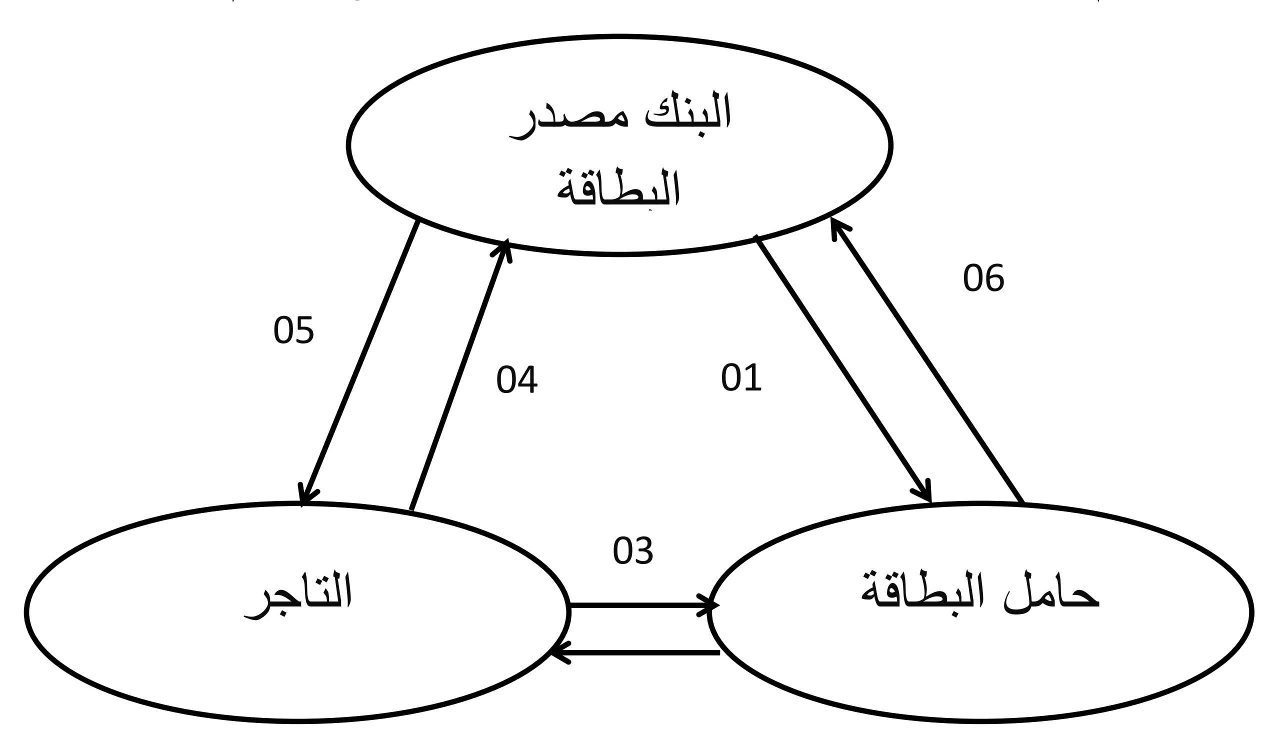
و في المقابل يلتزم البنك بتزويد التاجر بالآلات و الماكينات التي تسهل عملية الوفاء، وغالبا ما يكون إعطاء البنك بتزويد التاجر على سبيل الأمانة و ليس على سبيل نقل

الملكية كما يلتزم البنك إذا ما قام التاجر بالوفاء أن يسدد إلى هذا التاجر مديونيات حاملي، و تعتبر التزام البنك التزاما باتا غير قابل للرجوع فيه، فلا يجوز للبنك ان يحتج على التاجر بأي معاملات ناشئة عن العلاقة بينه و بين العميل[1].

3.1 العلاقة بين التاجر وحامل البطاقة:

هذه العلاقة لا تثير أي مشكلة إذ يحكمها العقد الأصلي كعقد البيع أو عقد تقديم الخدمة كل ما هنالك إن التاجر يلتزم بقبول الوفاء بالبطاقة التي يحملها الحامل[2].

الشكل رقم 02: مسؤولية الأطراف والعلاقة القانونية الناشئة على استخدام البطاقة.



المصدر: شوشة يمينة، طالب حليمة، أهمية التسويق في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 63.

01 بطاقة الائتمان مع الحد الائتمان.
02 تقديم البطاقة + التوقيع على إشعار البيع.
03 تقديم السلع، المشتريات أو الخدمة.
04 إرسال الإشعارات.
05 سداد قيمة الإشعارات.
06 السداد.

[1] مصطفى كمال طه ووائل انور بندق، "وسائل الدفع الالكتروني الحديثة"، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2005، ص 359.
[2] مدحت صالح، " أدوات وتقنيات مصرفية"، مرجع سبق ذكره، ص150.

2. المطلب الثاني: الابعاد الاقتصادية لنظام الدفع الالكتروني وانعكاساته.

إن الاعتماد على وسائل الدفع الالكترونية كأداة للدفع بدل النقود القانونية سواء في التعاملات المالية في عمليات الشراء أو عبر الانترنت، يخلق أبعادا تنعكس على الاقتصاد ككل، وكذا على كل المؤسسات المصدرة وعلى مستوى المنشآت التجارية والخدمية.

1.2 على مستوى البنوك:

- تساهم بشكل فعال في تقليص عمليات الصندوق وتخفيض كلفة التسيير.
- تحسين وتنويع المنتجات المصرفية وتأمين وفاء العملاء.
- تطوير خدمات الاستشارة لصالح العملاء[1].

1.3 على مستوى العملاء:

- تحسين التصرف في الموارد بالنسبة للخواص والمنشآت التجارية على حد سواء.
- تعزيز التدابير الأمنية وبالتالي تحسين استعمال الموارد.
- توفير السيولة الدائمة[2].

3.2 على مستوى المنشآت التجارية والخدمية:

- تأمين الصفقات من جراء التأمين البنكي المتصل بالبطاقة.
- تنمية حجم المعاملات.
- وضع الثقة وتأمين الوفاء بين المتعاملين.

II. المبحث الثاني: اهمية وعوامل نجاح نظام الدفع الالكتروني

[1] صالح مفتاح وفريدة معافي، "البنوك الالكترونية"، المؤتمر العالمي الخامس، كلية العلوم المالية، جامعة بسكرة، 2004، ص 11.
[2] قريشي بلقاسم وشافعي أحمد، "وسائل الدفع الالكترونية"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية، جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان، 2014/2013، ص 27.

1. المطلب الاول: الأهمية العلمية والاقتصادية للدفع الالكتروني

إن اتساع نطاق التجارة الالكترونية سمح بتضاؤل وسائل الدفع التقليدي، بحيث لا تصلح لتسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير مادية، كالعقود الالكترونية التي تبرم عبر شبكة الانترنت ومن هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة الالكترونية.

1.1 الأهمية العلمية والاقتصادية للدفع الالكتروني:

إن قيام البنوك بتسوية أنشطتها وخدماتها عبر الانترنت يحقق لها فوائد كثيرة منها كالآتي:

- تخفيض النفقات التي يتحملها البنك يجعل تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الانترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك وما يتطلبه من مباني وأجهزة وكفاءة إدارية، إضافة إلى تسويق البنك لخدماته من موقعه على الانترنت تساعده على امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته التنافسية وتؤهله إلى المعاملات التجارية العالمية.
- إن توجه البنوك العالمية نحو شبكة الانترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية يلزم البنوك الصغيرة ضرورة الارتقاء إلى مستوى هذه التحديات، ووفقا لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمات البنوك لاختيار الأنسب، وبذلك تكون الانترنت عامل منافسة قوي في جذب العملاء.
- يساهم الانترنت في التعريف بالبنوك والترويج للخدمات المصرفية بشكل إعلامي وهو ما يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة.
- إن الصيرفة الالكترونية تؤدي إلى تسيير التعامل بين المصارف، وبناء علاقات مباشرة وتوفير المزيد من فرص العمل والاستثمار وهو ما يساعد على النجاح والبقاء في السوق المصرفية.

- استخدام الانترنت يساهم في تعزيز رأس المال وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يكون لها انعكاس على أعمال البنوك[1].

2. المطلب الثاني: عوامل نجاح وسائل الدفع الالكتروني

إن إقامة نظام الدفع الالكتروني يقتضي الالتزام بجملة من العوامل والتي هي بمثابة قواعد للعمل الالكتروني والتي تتمثل فيما يلي:

- وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة، وترتبط بالأنترنت وفقا للأسس القياسية مع مراعاة التأمين في تصميم هذه الشبكة.
- وضع خطط للبدء في إدخال خدمات الكترونية، بداية في وضع استراتيجية على مستوى البنك المركزي أو البلد.
- وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين مختلف الجهات والعالم ككل.
- إعداد خطة لتدريب الموارد البشرية.
- العمل على إنشاء تنظيم إداري يعمل على تنسيق بين الأطراف المتعاقدة.

ولضمان نجاح الدفع الالكتروني لا بد من توفير بعض المقومات الأساسية من خلال توفير بنية تحتية تقنية جيدة، وتطويرها بشكل مستمر، ونشر الثقة التي تعتبر من اهم عوامل النجاح ووضع اساسيات قانونية شاملة تتماشى مع خصوصيات كل مجتمع، ورفع كفاءة موظفي البنك[2].

ويمكن جمع مقومات النجاح في النقاط التالية[3]:

- ضرورة قيام البنك بدور اكبر للتعريف بالخدمات البنكية الالكترونية.
- عمل دورات لتطوير مهارات وقدرات موظفي البنك.
- العمل على تحسين وتطوير الموقع الالكترونية من اية رسوم لتصبح مجانية.

---

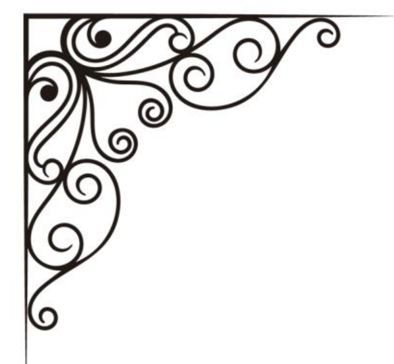
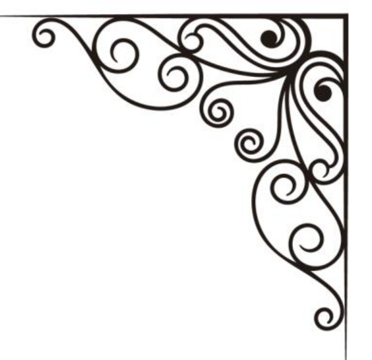
[1] وسيم محمد الحداد واخرون، مرجع بيق ذكره، 75 ص.

[2] وسيم محمد الحداد واخرون، مرجع بيق ذكره، ص ص 74-75.

[3] منصوري الزين، "وسائل وانظمة الدفع والسداد الالكتروني وعوامل الانتشار وشروط النجاح"، مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية، عرض تجارب دولية، المنعقد يومي افريل 2011، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، ص 07.

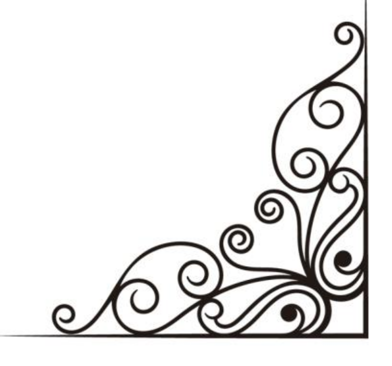
خلاصة الفصل:

حققت وسائل الدفع الالكترونية مزايا لم تتمكن وسائل الدفع التقليدية من تحقيقها، حيث خفضت التكاليف وقللت من معاناة العملاء وأعطت الفرصة للبنوك على تخديم خدمات جديدة.

الفصل الثالث

دراسة حالة

تمهيد :

لقد تطرقنا في الفصلين السابقين إلى عموميات حول مفاهيم وسائل الدفع الالكترونية بمختلف أنواعها ودورها في تحسين علاقة البنك بالزبون ولإظهار التقارب بين الجانب النظري الذي تم التطرق إليه في الفصول السابقة، اخترنا بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة غليزان– كدراسة حالة التعرف على رأي الزبائن في الدفع الالكتروني ومدى رضاءهم عن هذه الخدمة.

وقصد الوصول إلى الأهداف المسطرة قمنا بدراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بتقديم استمارة استبيان للزبائن ومعرفة رأيهم عن الموضوع ومدى رضائهم من الخدمات المقدمة من وكالة غليزان.

ولذا سنتناول من خلال هذا الفصل مبحثين كما يلي:

المبحث الاول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

المبحث الثاني: تقييم مستوى الدفع الالكتروني في وكالة غليزان.

I. المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية

1. المطلب الأول: ماهية ونشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

1.1 تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

يعتبر مؤسسة مالية تأسس بالمرسوم رقم 206 بتاريخ 1982/03/13 لتدعيم مهام التطوير الفلاحي، أصبح تعداد وكالاته 286 وكالة 31 قطاع جهوي، ويبلغ عماله على المستوى الوطني حوالي 700 إطار وعامل[1].

يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية من الوسائل السياسية والحكومية التي تهدف إلى المشاركة في القطاع الفلاحي وترقية المناطق الريفية، كما يعتبر مؤسسة مالية متخصصة للاطلاع على مهمة تمويل الحاجات الخاصة بالقطاع وكل ذلك لصالح أعمال التنمية الريفية تجهيز الوحدات والمؤسسات ذات النشاط الريفي الملحق بالقطاع الفلاحي[2]، فوظيفته الأساسية هي تمويل المشاريع العمومية والخاصة لقطاع الفلاحة، الزراعة الصناعة، الري والصيد البحري، وكل من يساهم في تطوير الريف و القطاع الفلاحي والتنمية الريفية عمليا ابتداء من أكتوبر 1982 برأس مال قدره 33.000.000.000 دينار جزائري[3].

2.1 النشأة والتطور:

تأسس بنك الفلاحة والتنمية الريفية بمرسوم رئاسي رقم 82/106 المؤرخ في 13 مارس 1982 والذي صدر في الجريدة الرسمية رقم 11 والمؤرخة في 16 مارس 1989 جاء هذا القرار منفذا لسياسة اقتصادية ضرورية ناتجة عن:

- ضرورة العمل في سبيل الاستغلال الاقتصادي للبلاد بتحقيق الاكتفاء الذاتي من الناتجة الفلاحية.
- رفع مستوى المعيشة وتحسين ظروف حياة سكان الريف.

[1] بومهد فاطمة الزهراء، مهيدي نجاة، التأمين البنكي، مرجع سبق ذكره، ص 67.
[2] لمقدم سعاد، قويدري سميرة، أثر العولمة الاقتصادية على اقتصاديات البنوك، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الليسانس في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد دولي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، ص 68.
[3] فايز مكية، التسويق المصرفي واثره على الرضا الزبون، مرجع سبق ذكره، ص 49.

- رفع مساهمة الفلاحة في الانتاج الفلاحي.
- إعادة تنظيم جهاز الإنتاج الفلاحي.
- زيادة مساحة الأراضي الصالحة للزراعة مع استصلاح مساحات جديدة.
- تنمية الري ببناء السدود وحفر الآبار.

وقد مر البنك بعدة تطورات نلخصها فيما يلي:

1-من 1982 إلى 1990 كان هدف البنك فرض وجوده ضمن العالم الريفي بفتحه عدة وكالات وهذا ما اكسبه سمعة وكفاءة في ميدان تمويل القطاع الفلاحي.

2-سنة 1990: تطبيق نظام SWIFT لتطبيق عمليات التجارة الدولية.

3-سنة 1992: وضع برمجيات LOGICIEL SYBU على مستوى مختلف الفروع للقيام بالعمليات البنكية وكذلك إدخال الإعلام الآلي ومخطط الحسابات الجديد على مستوى كل الوكالات.

4-سنة 1996: إدخال عملية الفحص السلكي (téléraitement)، فحص وانجاز العمليات المصرفية عن بعد.

5-سنة 1998: بدء العمل ببطاقة السحب ما بين البنوك CIB.

6-سنة 2000: التدخل في تحويل الاقتصاد حيث رفع إلى حد كبير القروض لفائدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مع رفع إعانات للقطاع الفلاحي ووضع مخطط خماسي.

7-سنة 2010: إدخال مشروع LA BANQUE ASSISE في مختلف الوكالات بصفة جزئية وإدخال مخطط الجديد للحسابات على مستوى المحاسبة المركزية وتعميم شبكة MEGAPAC لكل الهياكل المركزية والوكالات.

2. المطلب الثاني: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية وأهدافه.

يمارس بنك الفلاحة والتنمية الريفية ووظائفه مثل أي بنك تجاري والتي تتمثل فيما يلي[1]:

[1] سلطاني خديجة، " إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 151.

1. مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

نصت المادة الرابعة من القانون الاساسي للبنك تتمثل مهمة هذا البنك في تنفيذ جميع العمليات المصرفية والاعتمادات المالية على مختلف اشكالها طبقا للقوانين والتنظيمات جاري العمل بها، ومنح القروض فيما يلي طبقا لسياسة الحكومة:

- تنمية مجموع قطاعات الفلاحة.
- تطوير الأعمال الفلاحية.

كما يسعى هذا البنك إلى تمويل: المؤسسات الفلاحية والصناعية بكل أنواعها، تعاونيات التسويق، قطاع الغابات، قطاع الصيد البحري...الخ.

1.2 موارد بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

- رأس مال البنك واحتياطه.
- الودائع المحصل عليها من طرف الزبائن.
- الأموال التي توضع تحت تصرف البنك.
- الاحتياطات والمؤونات.
- القروض من الأسواق الأجنبية.
- التسبيقات لتمويل برامج التنمية.
- القروض الممنوحة من طرف البنك المركزي بتطبيق سعر إعادة الخصم.

كما نصت المادة الرابعة من القانون الأساسي للبنك انه يقوم بعمليات مصرفية المتمثلة فيما يلي:

- منح القروض بكل أنواعها ومعالجتها.
- الالتزام بالقيام بالضمانات.
- تمويل مختلف العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية.

2.2 أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

باعتبار بنك الفلاحة بنك تجاري فهو يسعى لتحقيق الأرباح من جهة وتحقيق الأهداف الاقتصادية عامة من جهة أخرى ومن أهم اهدافه ما يلي:

- تلقي الفلاحة اكبر حصة في اهتمامات البنك خاصة بعد الاصلاح الأخير والذي أعاد التوجيهات إلى إعادة التمركز الاستراتيجي للبنك وأعطى الأولوية لتمويل التنمية الفلاحية والريفية، وأصبح البنك يهدف إلى زيادة الاستثمارات في المجال الفلاحي مع تطوير المنتجات الغذائية وكذلك مساعدة الفلاح على تصدير منتوجه خارج الوطن.
- يعمل البنك على تحسين الخدمات المقدمة للعملاء، وذلك في ظل المنافسة بين البنوك خاصة بعد الانفتاح الذي عرفه الاقتصاد الجزائري وكذلك الخوصصة[1].
- يسعى البنك الى ايجاد سياسة تكوين أكثر فعالية مع جميع الموارد، للحصول الى خدمات أفضل وتسيير أحسن.
- يهدف البنك الى تطوير الارياف وتحسين ظروف العمل فيها وفقا لمخططات التنمية خاصة بعد العشرية السوداء التي تسبب النزوح الريفي.

وبغية تحقيق هذه الاهداف قام البنك بتهيئة الشروط للانطلاق في مرحلة جديدة تتميز بتحولات هامة نتيجة انفتاح السوق المصرفية أمام البنوك الخاصة الأجنبية، واهم الشروط كالتالي:

- توفير شبكات ووضع وسائل تقنية جديدة.
- وضع أجهزة وأنظمة معلوماتية حديثة.
- تأهيل موارده البشرية.
- ترقية الاتصال الداخل والخارجي لبنك.

[1] نفس المرجع السابق، ص 153.

3. المطلب الثالث: منتجات بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

1.3 منتجات البنك.

أ- **الحساب الجاري COMPTE COURANT** : يكون مفتوحا للأشخاص الطبعيين والمعنويين الذين يمارسون نشاطا تجاري (تجار، صناعيون، مؤسسات تجارية، فلاحون،....الخ) [1].

ب- حساب الصكوك (الشيكات): تكون حسابات مفتوحة لجميع الأفراد أو الجماعات التي لا تمارس أي نشاط تجاري (جمعيات، إدارة،...الخ) وذوي الأجور الراغبين في الاستعانة بالشيكات لتصفية الحسابات.

ج- دفتر التوفير : LIVRET épargne BADR : وهو عبارة عن منتج مصرفي يمكن الراغبين من ادخار اموالهم الفائضة عن حاجاتهم على أساس فوائد محددة من طرف البنك أو بدون فوائد حسب رغبات المدخرين، وباستطاعة هؤلاء المدخرين الحاملين لدفتر التوفير القيام بعمليات الفصل الثالث:....تطوير الخدمات البنكية في الجزائر دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة ومديرية بسكرة 99 دفع سحب الأموال في جميع الوكالات التابعة للبنك وبذلك فإن هذا المنتج يجنب أصحاب دفاتر التوفير مشاكل وصعوبات نقل الأموال من مكان لأخر.

د- دفتر توفير الشباب: Livret épargne junior : مخصص لمساعدة ابناء المدخرين للتمدرس وللتدريب على الادخار في بداية حياتهم الادخارية، هذا الدفتر يفتح للشباب الذين لا تتجاوز أعمارهم 19 سنة من طرف ممثلهم الشرعيين حيث عدد الدفع الاولى ب 500 دينار، كما يمكن أن يكون الدفع في صورة نقدية او عن طريق تحويلات تلقائية أو أتوماتيكية منتظمة، كما يستفيد الشاب صاحب

[1]- عبدات سليمة، " تسويق الخدمات البنكية واثره على رضا الزبون"، ص140.

الدفتر عند بلوغه الاهلية القانونية ذو الاقدمية التي تزيد عن 5 سنوات الاستفادة من قروض مصرفية تصل الى مليونين دينار جزائري.

هـ- **بطاقة بدر: BADR Carte** : هذه البطاقة موجهة لزبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية حيث تمكن من القيام بعمليات الدفع والسحب للأوراق النقدية عبر الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAB كما تمكن اصحابها أيضا من القيام بعمليات والسحب من الموزعات الآلية للبنوك الأخرى.

و- **سندات الصندوق: Les bons caisse** :عبارة عن تفويض لأجل وبعائد موجه للأشخاص الطبعيين والمعنويين.

ن-**لإيداعات لأجل: Les depots a termes** : **وهي وسيلة** تسهل على الاشخاص الطبعيين والمعنويين إيداع الأموال الفائضة عن حاجاتهم إلى آجال محددة بنسبة فوائد متغيرة من طرف البنك.

ي- **حساب بالعملة الصعبة: Les comptes devises** : منتج يسمح بجعل نقود المدخرين بالعملة الصعبة متاحة في كل لحظة مقابل عائدا محددا حسب شروط البنك.

كما توجد عدة منتجات اخرى لدى البنك الفلاحة والتنمية الريفية كالدفتر المخصص للسكن إضافة الى الاعتماد و القروض التي يمنحها البنك لزبائنه التي تكون وفق دراسات وشروط مسبقة.

2.3 الخدمات المصرفية الالكترونية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية:

1.2.3 المقاصة الالكترونية: حيث تتم كالتالي:

أ- **تحصيل الاوراق التجارية ما بين البنوك:** غن المقاصة في التسوية ما بين البنوك، طبقت المقاصة الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية سنة 2004 وتتم خلال 48 ساعة، ويكون الرد إما بالتسوية أو بالإلغاء في حالة عيب في شيك كعدم وضوح

الامضاء أو الرصيد غير كافي، وقد ساعدت في ضمان حقوق العملاء والبنوك، ضمان ثقة العميل، تسهيل أعمال البنوك، اختزال الوقت...الخ

ب- تحصيل الاوراق التجارية الخاصة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية على مختلف مناطق الجزائر (SRTE).

ج-تحويلات من بنك البدر الى بنوك الأخرى Virement par telecompensations : وتتم المقاصة الالكترونية للمبالغ أقل من 1000.000دج عندها يعالج الشيك البنكي عبر scanner من اجل التأكد من المعلومات والمعطيات وضمان حقوق العميل وعدم تحمل الاخطاء.

2.2.3التحويلات المالية الالكترونية : وهو نظام قائم على مجموعة من القواعد والاجراءات المعتمدة في تحويل الاموال عبر المصارف بحيث اصدار الامر بالتحويل عن طريق الكمبيوتر أو الهاتف المحمول، وبفضل تعزيز انظمة الأمن عن طريق الارقام السرية والتشفيرات، واصبحت التحويلات تحظى بمصداقية أكثر المتعاملين، ونظرا لما شهدته هذه التحويلات من تطوير فإن بنك بدر يستخدم نوعان من التحويلات المالية الالكترونية:

أ- **التحويل المالي بين البنوك:** اي يتم التحويل المالي من بنك الفلاحة الى بنك اخر Virement par telecompensations ، وهذا النوع من التحويل يتم في هذا البنك عن طريق التلغراف.

ب- **التحويل المالي بين البنوك:** وهذا النوع من التحويل يتم من بنك الفلاحة والتنمية والريفية الى بنوك أخرى بطريقة الكترونية تحت اشراف مركز خاص لمراقبة مصدر الأموال وحمايتها بالطريقة الالكترونية في وقت حقيقي ويتم فيه تسيير التحويلات المالية بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل حيث تكون قيمة مبلغ التحويل تفوق 1000.000دج

4. بطاقـات السـحب الالكترونيـة: يعد بنـك الفلاحـة والتنميـة الريفيـة بمـن المؤسسـات المصـرفية فـي الجزائـر، فقد قطـع شوطا كبيرا علـى مستوى نظـم الاتصـالات، تعتبـر بطاقات السحب الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية دعما للنشاط المصرفي للمؤسسة ووسيلة لتحسين الخدمات وتقسم الى:

أ- **بطاقة توفيرTAWFIR** : عبارة عن بطاقة مدعومة من LBE حساب توفير مـع أو دون فائـدة، وهـي صـالحة لمدة سنتين، صـالحة فقط فـي الجزائـر فقط وذلـك باسـتخدامها عـل أجهـزة الصـراف الآلـي بـين بنـوك شـبكات الخـدمات المصـرفية الالكترونيـة، وتسـتخدم للـدفع والسـحب النقـدي مـن أجهـزة الصـراف الآلي من طرف العمـلاء، وبفضل الرقم السري يمكن لصاحبها السحب والدفع وكذلك الاطلاع على الرصيد في أي زمن ومكان.

الصورة رقم 01: بطاقة توفير لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.



ب- **بطاقةCBR:** هي بطاقة وطنيـة للسحب (صـالحة فقط فـي الجزائـر) علـى شـيكات الخدمـة المصـرفية الالكترونيـة، تسـمح لحاملهـا بالسـحب النقـدي مـن أجهزة الصراف الآلي وتستخدم في بنوك بدر فقط.

الصورة رقم 02: بطاقة السحب لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.



ج- **بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB:** وهي الاخرى بطاقة وطنية للسحب النقدي (صالحة فقط في الجزائر) من أجهزة الصرف الآلي وتختلف عن بطاقة CBR أنها تستخدم في كل البنوك الأخرى.

الصورة رقم 03: بطاقة الدفع ما بين البنوك الفلاحة والتنمية الريفية.



د- بطاقة الدفع ما بين البنوك الذهبية: CIB GOLD:

ذات اللون الذهبي رأس مالها 50000 أورو ولذا نفس المعاملات التي تقوم بها البطاقة الكلاسيكية الا أنها تزيد عنها في: شراء تذاكر الطائرة آليا الكترونيا والتجارة الالكترونية عن طريق الانترنت، كما ان البنك تقوم بتأمين هذه البطاقات، وهو ما يعد ضروريا ويمثل مظهرا من المخاطر التي قد تواجهها كالسرقة أو الغش يوفر الأمان لنظام الدفع ويستجيب لعدة أهداف أبرزها ما يلي:

- **السرية:** ويعني أن كل البيانات المرسلة لا ينبغي أن تقرا الا من طرف صاحبها.

- الشمولية: ويعني ان محتوى الارسال ينبغي أن يصل كاملا.
- **الهوية:** أي التأكد من هوية الشخص أو الهيئة المتعامل معها.
- السلامة: اي التأكد من ان الشخصية المتعامل معها هي نفسها المقصود.

الصورة رقم 04: بطاقة الدفع الذهبية.



4. المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي العام لبنك ووكالة غليزان.

ويرتكز الهيكل على شبكة واسعة من الوكالات التي تتوزع على كافة التراب الوطني وهذا من اجل خدمة زبائنها اينما كانوا حيث يبلغ عددها ما يقارب 450 وكالة حيث هذه الفروع مهمة التنظيم والتسيير[1] .

1.4 تعريف الوكالة 866 بغليزان:

هي ممثل للمؤسسة المصرفية الى أدنى مستوى وتقوم بالتعامل مع العملاء كما تقوم بكل العمليات المصرفية مثل السحب والدفع وتقديم القرار وجمع الموارد، أنشأت الوكالة في سنة 1982 بعدما انبثقت من البنك الوطني الجزائري بعد التقسيم الجديد الذي حصل في اطار الاصلاحات التنظيمية والهيكلية التي عرفتها الجزائر أثناء تلك المرحلة في هذا القطاع.

[1]- فايز مكية، التسويق المصرفي واثره على رضا الزبون، مرجع سبق ذكره، ص90.

1.1.4 مصادر أموال وكالة غليزان: عن طريق الإيداعات العينية وعن طريق الادخار مقابل خدمات يحصل عليها الزبون كتسهيلات الامن دون مقابل مادي عكس ايداعات الأجل، حيث يحصل البنك مقابل معدل مسبقا من طرف البنك المركزي ويقدر رأس ماله 40 مليار سنتيم.

2.4 وظائف وأقسام بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

– **الأمانة العامة:** وهي حاوية أسرار المدير المهنية حيث يمر عليها جميع الملفات التي تدخل للمدير.

– **المدير:** وظيفته بناء استراتيجية وفق المحيط الداخلي والخارجي للمؤسسة.

– **نائب المدير:** تنفيذ الاستراتيجية الداخلية التي تبنى من طرف المدير.

– **مصلحة الاستغلال:** تبنى من أجل تحقيق ودائع والتي تعتبر مادة أولية بالنسبة للبنك، هناك استغلال خاص بالحسابات التي تسري بالعملة الصعبة(استغلال خارجي)، واستغلال خاص بالحسابات التي تسري بالعملة المحلية (استغلال داخلي).

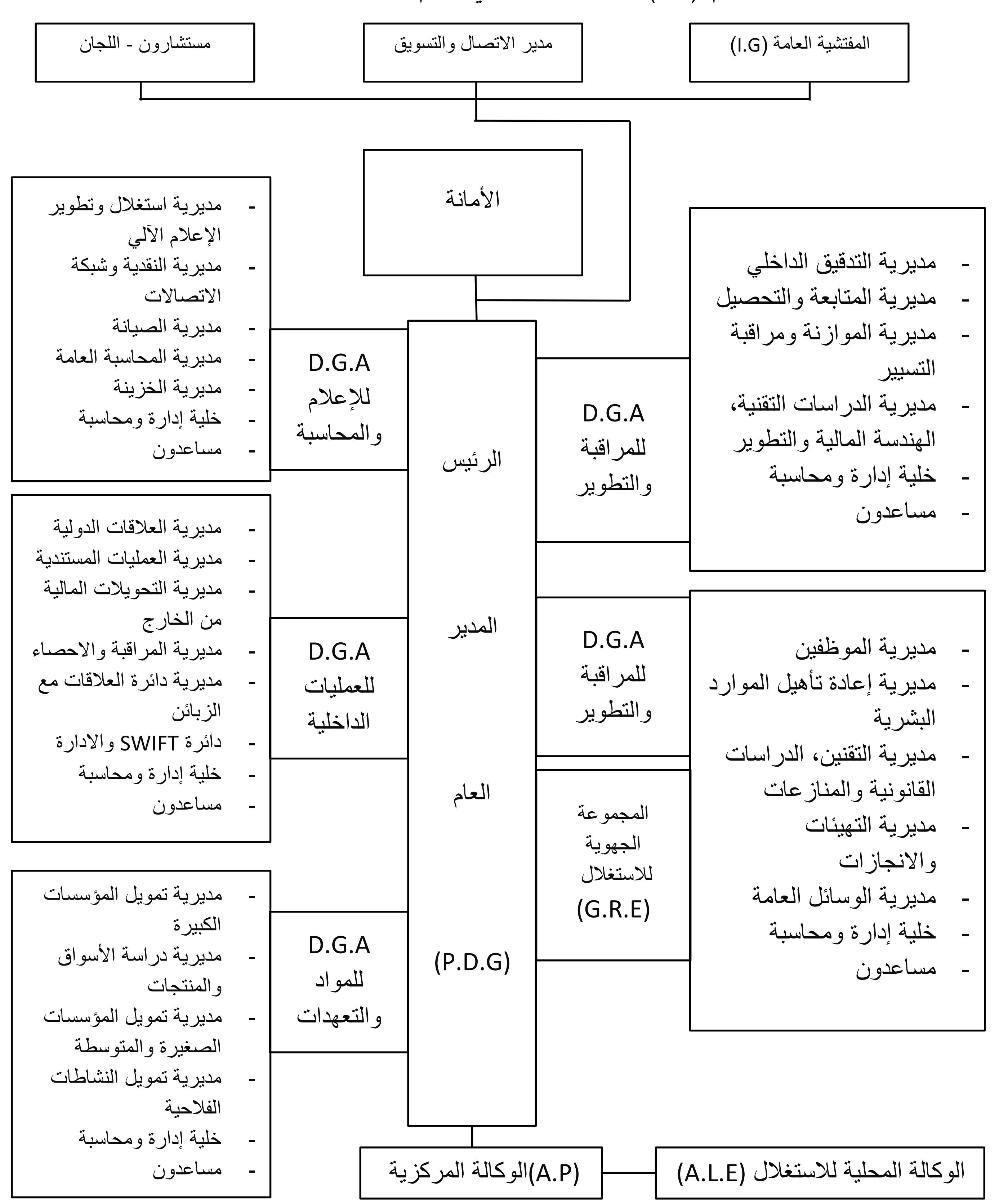
– **مصلحة القروض:** ولها تأثير حساس للاقتصاد حيث من خلالها نستطيع انشاء مؤسسة جديدة وقد تكون قروض خارجية المتمثلة في التجارة الخارجية، أو قروض فلاحية تخص المشاريع المتصلة بالجانب الفلاحي، او قروض تجارية وصناعية.

– **مصلحة الزبائن:** تعتبر الصور الحية للمؤسسة و الصورة الحساسة بما أن لها علاقة مباشرة مع الزبون ولهذا على المدير أن يحسن اختيار الأشخاص لتمثيل هذه المصلحة.

– **مصلحة المحاسبة والمراقبة:** هذه المصلحة تضمن التسيير الحسن لكل القيود المحاسبة المسجلة من طرف موظفي المصلحة.

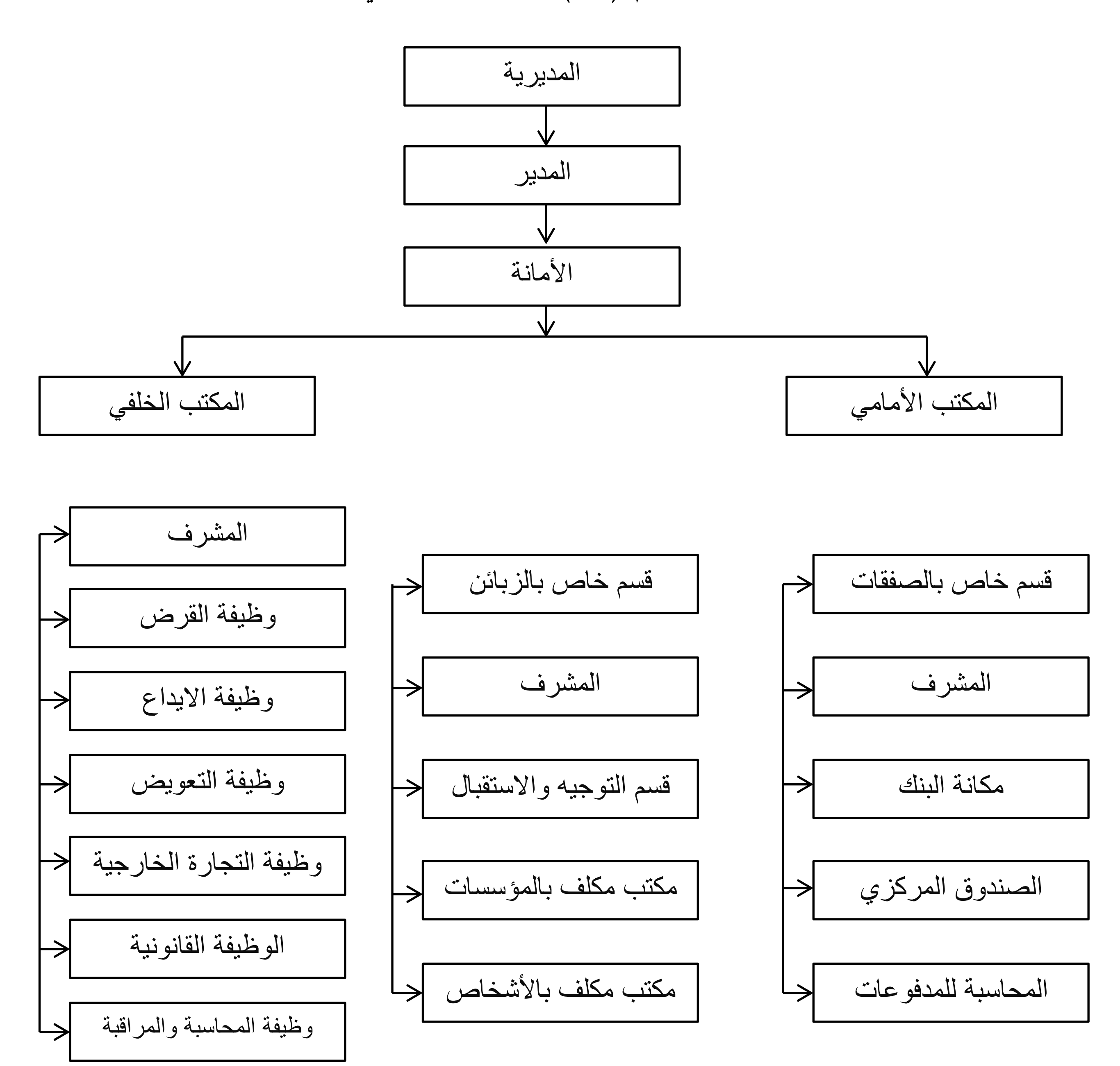
– **مصلحة الاجراءات القانونية:** لها علاقة بجميع المصالح الأخرى وتقوم بدورها في حالة وجودة خلل في إحدى المصالح سابقة الذكر.

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي العام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية



D.G.A: المديرية العامة المساعدة. المصدر: www.badr-bank.net,Consulté le 26-04-2018

الشكل رقم (04): الهيكل التنظيمي للوكالة



المصدر: وثائق البنك

II. المبحث الثاني: تقييم مستوى الدفع الالكتروني في الوكالة.

1. المطلب الاول: أدوات الدراسة الميدانية.

اعتمدنا في إعداد دراستنا على أدوات منها: الملاحظة، وثائق داخلية للبنك، الاستبيان المقدم للزبائن، وهذا راجع لنوعية البيانات المطلوبة والمتعلقة في أراء واتجاهات الزبائن في الدفع الالكتروني بشكل عام في الوكالة ومدى رضائهم عن هذه النوعية من طرف البنك.

1.1 الملاحظة:

خلال فترة التربص سجلنا عدة ملاحظات عن نشاط البنك مثل علاقات الموظفين مع ب

بعضهم البعض، كثافة النشاط، كيفية التعامل مع الزبائن، وسلوك هؤلاء اتجاه خدمات البنك.

2.1 الوثائق الداخلية للبنك:

حيث قمنا بمطالبة الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وهيكل وكالة غليزان، وكذلك استمارة طلب بطاقات الكترونية المعمول بها لدى هذا البنك.

3.1 الاستبيان:

يعتبر الاستبيان الاداة الاكثر استخداما من طرف الباحثين لجمع البيانات بشكل علمي، وهو مجموعة الاسئلة الموجهة بهدف الحصول على معلومات لإتمام دراسة ما، وهو احد الأدوات لجمع بيانات ميدانية، ولذلك سيتم التركيز في دراستنا هذه على عملية الاستبيان.

2. المطلب الثاني: إجراءات تحضير وانجاز الاستبيان.

بهدف جمع البيانات والمعلومات الميدانية بشكل منظم اعتمدنا على أسلوب الاستبيان المكون من مجموعة الاسئلة المخصصة لتقييم الدفع الالكتروني في بنك "بدر" محل الدراسة.

1.2 أهداف الاستبيان:

يهدف الاستبيان الموجه لفئة من الزبائن:

- معرفة مدى رضا الزبائن عن خدمات بنك "بدر" من خلال التعبير عن صعوبات حصولهم على الخدمات البنكية وخاصة عن مستوى الدفع الالكتروني.
- معرفة هل الدفع الالكتروني يبقى أفضل من الدفع التقليدي أم العكس

السؤال رقم 01: برأيك ما هو السبب الرئيسي الذي يحد من استخدام الجمهور للخدمة؟

الجدول رقم 01 : توزيع العينة حسب عدم استخدامهم للخدمة

الإجابات	التكرار	النسبة
صعوبة التعامل مع المعاملات الالكترونية	2	% 11.11
عدم الثقة في وسائل الدفع الالكتروني	6	% 33.33
قلة التوعية الإعلامية	8	% 44.45
الخدمة التقليدية أكثر أمانا	2	% 11.11
المجموع	**18**	**% 100**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان

الشكل رقم 05 : توزيع العينة حسب رأيهم بعدم استخدام خدمة الدفع الالكتروني



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان

أول ملاحظة نسجلها من خلال المعلومات هو أن نسبة 44.45 % من الزبائن صرحوا أن التوعية الإعلامية للدفع الالكتروني قليلة في الوكالة، كما نجد 33.33 % من الزبائن لا يثقون في الدفع الالكتروني حيث أن وسائل الدفع الالكترونية لم تكتسب بصفة عامة الثقة نتيجة حداثتها، وفئة أخرى تقدر بنسبة 11.11 % تجد صعوبة في التعامل

الالكتروني، وهناك زبائن يفضلون الدفع التقليدي باعتباره اكثر أمانا وتقدر نسبتهم % 11.11

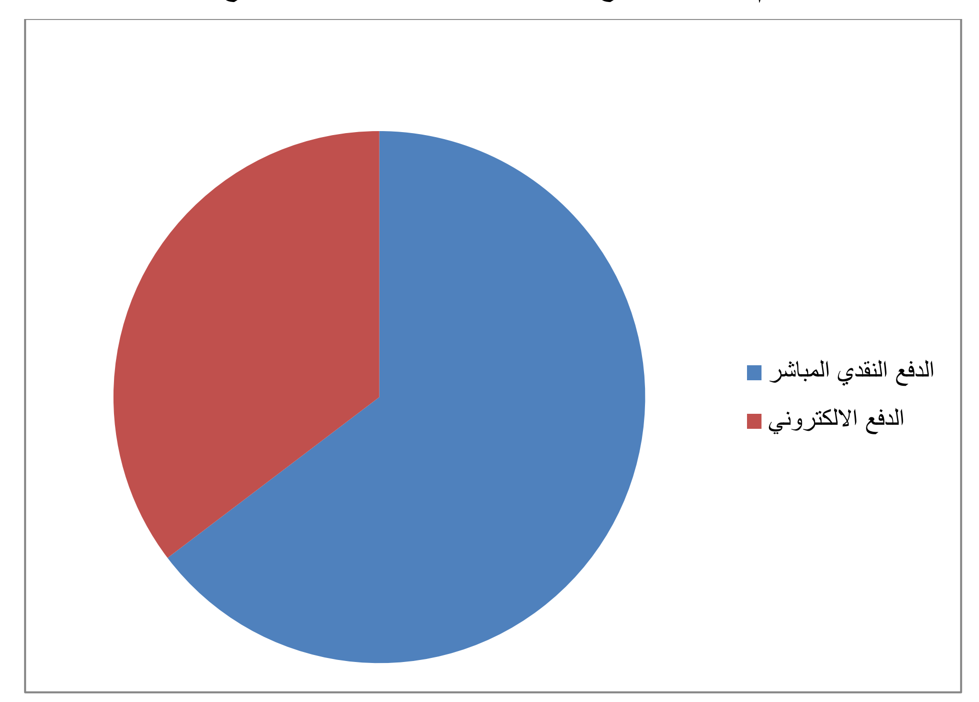
السؤال رقم 02 : أيهما تفضل الدفع النقدي المباشر أم الدفع الالكتروني؟

الجدول رقم 02 : توزيع العينة حسب اختيار شكل الدفع المفضل

الإجابات	التكرار	النسبة
الدفع النقدي المباشر	11	% 61
الدفع الالكتروني	7	% 39
المجموع	**18**	**% 100**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان

الشكل رقم 06 : توزيع العينة حسب اختيار شكل الدفع المفضل



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان

نلاحظ من البيانات السابقة أن الزبائن يفضلون الدفع التقليدي أكثر بنسبة 61 % باعتباره أكثر ثقة بينما نجد نسبة 39 % يفضلون الدفع الالكتروني وهذا راجع لحداثته.

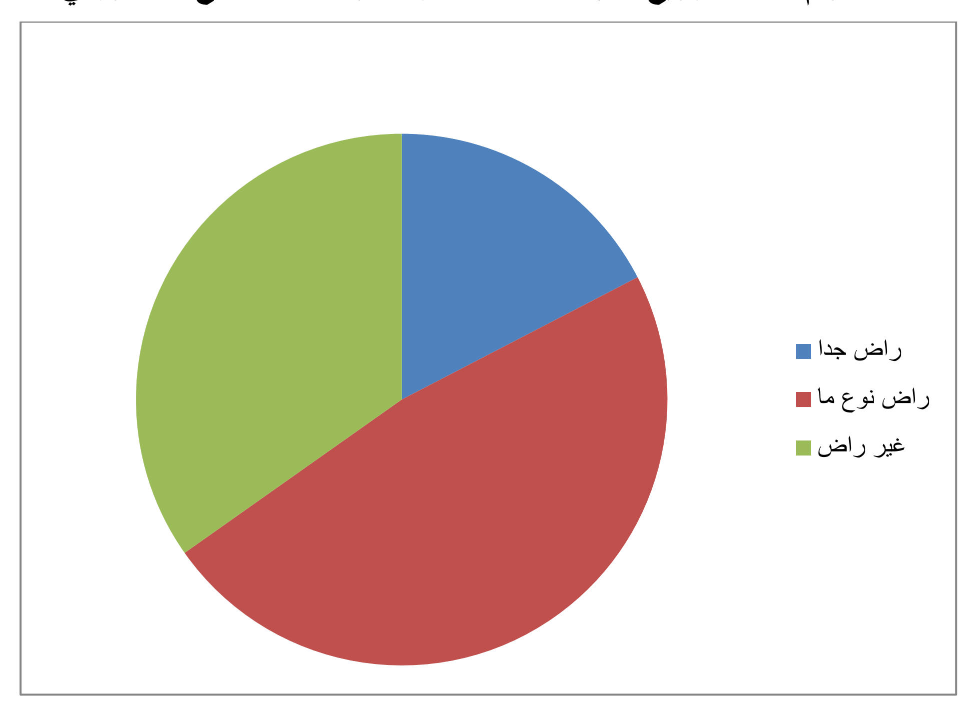
السؤال رقم 03 : ما مدى رضاك عن مستوى الدفع الإلكتروني؟

الجدول رقم 03 : توزيع العينة حسب مستوى الرضا عن الدفع الالكتروني

الإجابات	التكرار	النسبة
راض جدا	4	% 22.22
راض نوع ما	11	% 61.11
غير راض	3	% 16.67
المجموع	**18**	**% 100**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان

الشكل رقم 07 : توزيع العينة حسب مستوى الرضا عن الدفع الالكتروني



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان

الغرض من هذا السؤال معرفة درجة رضا الزبائن عن الدفع الالكتروني فنلاحظ ان بنسبة 61.11 % هم راضون نوعا ما وهذا ما يؤكد أن الدفع الالكتروني في طريقه نحو تشكيل أرضية لبناء نظام مصرفي متطور، ونجد كذلك نسبة قليلة تقدر بـ 22.22 % راضين جدا، على خلاف ذلك نجد 16.67 % من الزبائن غير راضين عن الدفع الالكتروني وهذا راجع إما لعدم الثقة أو نقص التوعية الإعلامية.

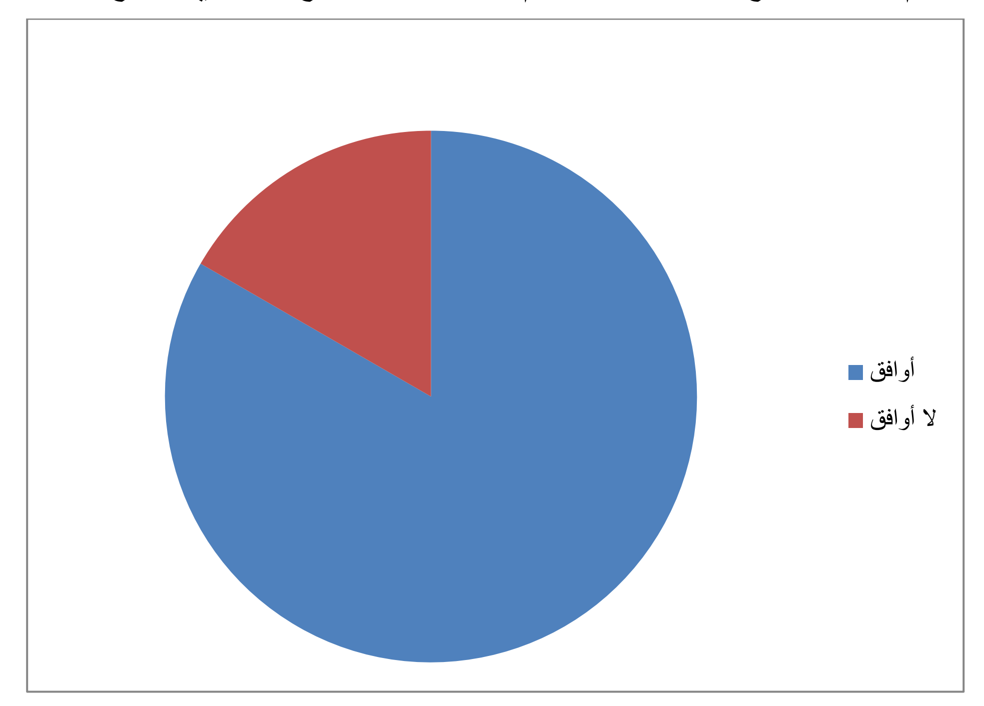
السؤال رقم 04 : ما رأيك باستعمال الخدمة بديلا عن خدمة الدفع التقليدي؟

الجدول رقم 04 : توزيع العينة حسب رأيهم عن استبدال الدفع التقليدي بالدفع الالكتروني

الإجابات	التكرار	النسبة
أوافق	15	% 83.33
لا أوافق	3	% 16.67
المجموع	**18**	**% 100**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان

الشكل رقم 08 : توزيع العينة حسب رأيهم عن استبدال الدفع التقليدي بالدفع الالكتروني



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان

توضح الإجابات أن الزبائن يوافقون استبدال الدفع الالكتروني محل الدفع التقليدي قدرت بنسبة 83.33 % من المجموع، وأيضا هناك نسبة 16.67 % من الزبائن لا يوافقون هذا الاستبدال.

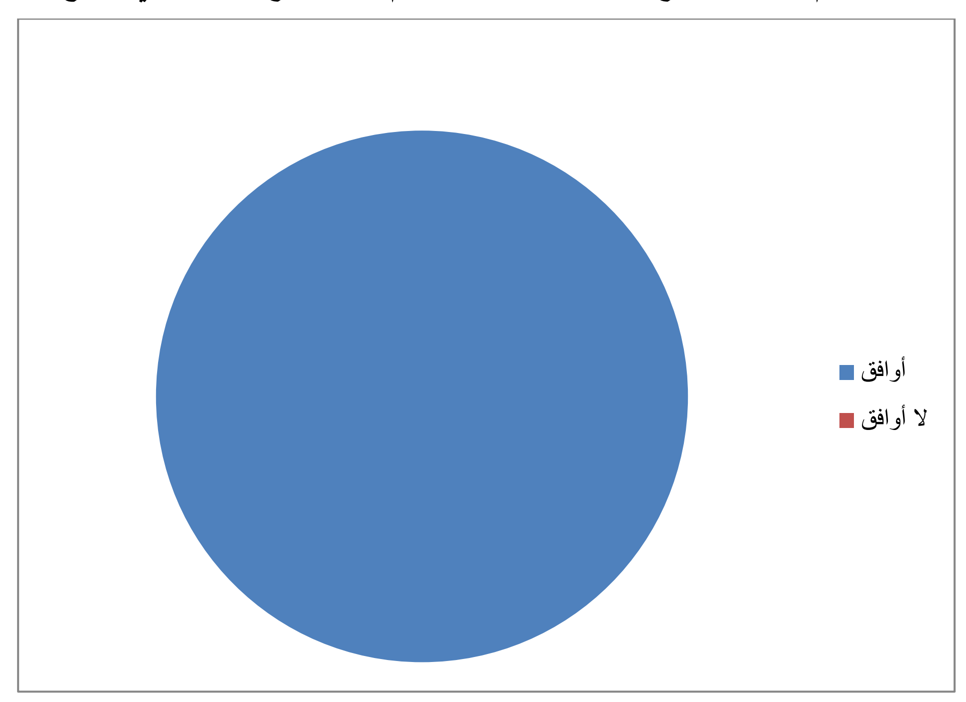
السؤال رقم 05 : هل الدفع الالكتروني مريح ويوفر الوقت والجهد؟

الجدول رقم 05 : عدد الأفراد الذين يصرحون أن الدفع الإلكتروني مريح

الإجابات	التكرار	النسبة
أوافق	18	% 66.67
لا أوافق	–	–
المجموع	**18**	**% 100**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان

الشكل رقم 09 : توزيع العينة حسب موافقتهم عن الدفع الالكتروني مريح.



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان

نلاحظ أن كل زبائن يوافقون وأن من مزايا الدفع الإلكتروني انه يوفر الوقت والجهد حيث يستطيع الزبون تسديد مشترياته من منزله أو من مكتبه.

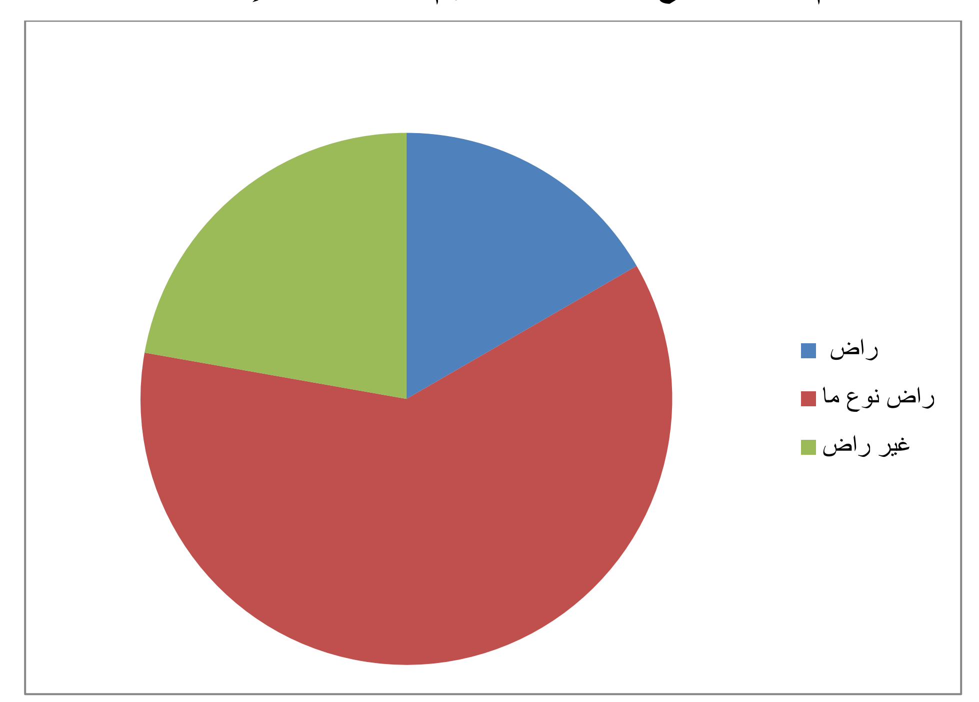
السؤال رقم 06 : التوعية الاعلامية للخدمة

الجدول رقم 06 : توزيع العينة حسب رأيهم عن التوعية الإعلامية للخدمة.

الإجابات	التكرار	النسبة
راض	3	% 16.67
راض نوع ما	11	% 61.11
غير راض	4	% 22.22
المجموع	**18**	**% 100**

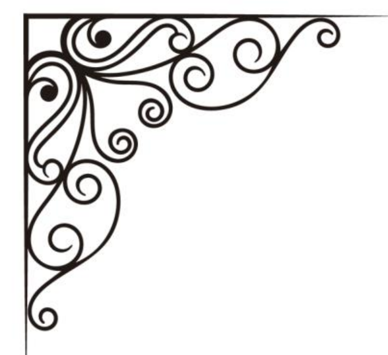
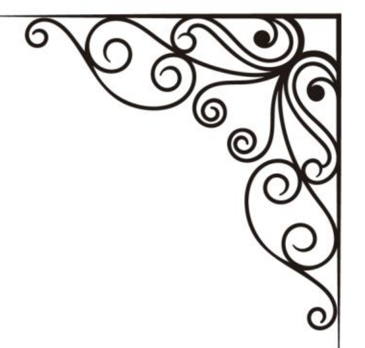
المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان

الشكل رقم 10 : توزيع العينة حسب رأيهم عن التوعية الإعلامية للخدمة.

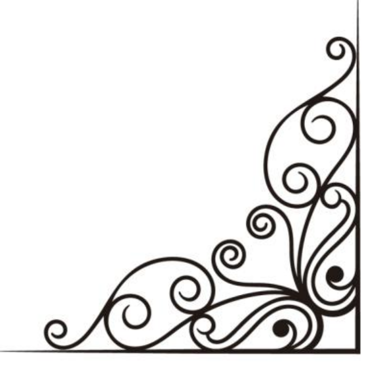


المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان

نلاحظ ان بنسبة 61.11 % راضين نوعا ما عن التوعية الإعلامية حول الدفع الالكتروني، وهناك زبائن راضين وقدرت نسبتهم بـ 16.67 % أي ان التوعية الاعلامية استطاعت أن تؤثر في اتجاهات الزبائن، بينما هناك فئات بنسبة 22.22 % غير راضية لذلك يجب على البنك البحث عن طريقة اخرى لإقناع الزبائن بالدفع الالكتروني وكسب رضاهم.

خاتمة عامة

خاتمة عامة:

إن اشكالية الموضوع تكمن في دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين علاقة البنك بالزبون، حيث ان هذه الوسائل تحقق هدفا واحدا وهو تأدية الوظائف الاقتصادية بشكل أيسر وأنجح على أساس السرعة التي تتميز بها.

إن التغيرات التي شهدها العالم في ميدان التكنولوجيا والاتصال كان لها اثر اكبر على القطاع المصرفي حيث امتدت البنوك الى استخدام التكنولوجيا المتطورة، ومن هنا تنامت حدة المنافسة في السوق المصرفية واصبحت الميزة التنافسية أحد أهم العوامل الاستقطاب الزبائن والاحتفاظ بهم.

إن التطورات التكنولوجيات التي ظهرت في مجال العمل البنكي ظهرت اتجاهات جديدة سواء من حيث الخدمات المقدمة الزبائن من بطاقات انتمائية وغيرها، أو من خلال طرق وأساليب توزيعها من صرف الى وغيره من أجهزة الكترونية، والانتقال من العمل الورقي الى العمل الإلكتروني.

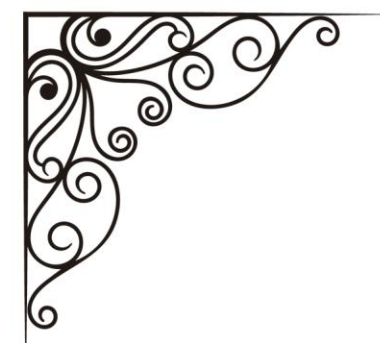
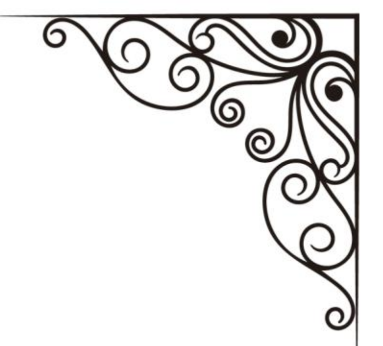
أصبح العمل المصرفي الالكتروني يتجاوز الوظائف التقليدية ويهدف الى تطوير الوسائل تقديم الخدمات البنكية، لتدعيم وتوطيد العلاقات بين الزبائن والبنك، وهو ما يعزز من المكانة التنافسية له في سباق الاعمال التجارية الالكترونية.

وبالنسبة لتحديث نظام الدفع في الجزائر مرتبط فقط بتغيير وتحديث الثقافة البنكية لدى افراد المجتمع ومتعلق بجدية على مدى جدية القائمين على مشروع تحديث وسائل الدفع للوصول للتطورات الحاصلة في هذا المجال.

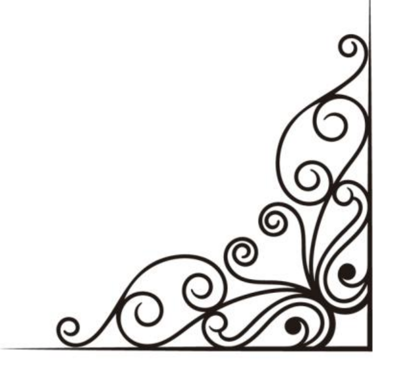
اختيار الفرضيات.

من خلال الدراسة التي قمنا بها على ضوء الفرضيات المقترحة، نستخلص النتائج التالية:

- أصبحت وسائل الدفع الالكتروني تقدم للزبائن والبنوك أفضل الخدمات حيث توفر لهم الوقت والجهد حيث يمكن تسديد الالتزامات عن بعد دون الملاقاة المباشرة بين الدائن والمدين، وهذا ما يثبت صحفة الفرضية الأولى.
- بظهر البطاقة الالكترونية أصبح الفرد بحاجة الا للبطاقة لتسديد مشترياته أو الحجز في الفنادق عند السفر وبهذا يكون غير معرض للسرقة أو الضياع، حيث تؤدي وسائل دفع الالكتروني الة الحد من هذه المخاطر، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.
- ان تحسين علاقة المصرف بالزبون ضرورة حتمية نظرا لأهمية باعتبار الركيزة الأساسية، وعلى هذا وجب على البنك التنويع في منتجاته والخدمات المقدمة لجذب عدد هائل من الزبائن ومحاولة الحفاظ عليهم كسب رضائهم وولاءهم وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة .
- في ظل ثورة الانترنت ووجود تكنولوجيا قامت بعض البنوك على تقديم خدماتها عن طريق شبكة الانترنت وهذا ما دفع ببنك الفلاحة والتنمية الريفية في استخدام اساليب متطورة لتحقيق أهدافه وذلك بواسطة وسائل الدفع الحديثة وهذا ما يثبت صحة الفرضية الاخيرة.

قائمة المراجع

المراجع:

- **الكتب:**

1. احمد محمد غنيم، "التسوق والتجارة الالكترونية"، المكتبة المصرية للنشر، المنصورة، 2008.
2. جلال عايدة الشورة، "وسائل الدفع الالكترونية"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
3. حجازي بيومي عبد الفتاح،"النظام القانوني لحماية التجارة الالكترونية"، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، 2002.
4. رضا عبيد، "الآثار القانونية للتحويل المصرفي الالكتروني"، بحث مقدم الى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت، 2002.
5. سعودي محمد توفيق، "بطاقة الائتمان"، دار الامين للطباعة، الطبعة الاولى، مصر، 2001.
6. السيد احمد عبد الخالق،" التجارة الالكترونية والعولمة"، المنظمة العربية للتنمية الادارية ودراسات، مصر، 2008.
7. الشمري ناظم محمد نوري وعبد الفتاح زهير، "الصيرفة الالكترونية الادوات والتطبيقات ومعيقات التوسع"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان،الاردن، 2008.
8. صالح الجداية وسناء جودة خلف، "التجارة الالكترونية"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الاردن، 2008.
9. عبدات سليمة، " تسويق الخدمات البنكية واثره على رضا الزبون".
10. لوصيف عمار:" استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الاشارة الى التجربة الجزائرية".
11. مدحت صالح، "ادوات وتقنيات مصرفية"، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001.
12. مصطفى كمال طه ووائل انور بندق، "وسائل الدفع الالكتروني الحديثة"، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2005.

13. مصطفى كمال طه ووائل انور بندق، "وسائل الدفع الالكتروني الحديثة"، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2005.

14. منير الجنبيهي وممدوح الجنبيهي، " جرائم الانترنت والحاسب الآلي ووسائل مكافحتها".

15. وسيم محمد الحداد وشقيري نوري ومحمود ابراهيم وصالح ظاهر الزرقان، "الخدمات المصرفية الالكترونية"، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الاردن، 2012.

16. يوسف احمد ابو فارة، "التسويق الالكتروني عناصر المزيج التسويق عبر الانترنت"، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2007.

- **المذكرات والرسائل:**

1. بودي عبد القادر وبودي عبد الصمد، "تكنولوجيا الأنترنت كأداة لتمييز الخدمات المصرفية"، مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية، عرض تجارب دولية، افريل 2011، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر.

2. بورزق ابراهيم، "دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد البنكي"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص التحليل الاقتصادي، جامعة الجزائر، 2008/2007.

3. سلطاني خديجة، "إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الالكترونية"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص مالية ونقود، جامعة محمد خيضر- بسكرة، 2012-2013.

4. شوشة حليمة وطالب امينة، "اهمية التسويق البنكي في تفعيل وسائل الدفع الالكترونية"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الليسانس في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، 2014/2013.

5. صالح مفتاح وفريدة معافي، "البنوك الالكترونية"، المؤتمر العالمي الخامس، كلية العلوم المالية، جامعة بسكرة، 2004.

6. عماري عبد المطلب، "بطاقات الدفع وحالاتها في الجزائر"، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس، تخصص مالية، جامعة المدية، 2004/2003.

7. قريشي بلقاسم وشافعي أحمد، "وسائل الدفع الالكترونية"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية، جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان، 2014/2013.

8. لمقدم سعاد، قويدري سميرة، أثر العولمة الاقتصادية على اقتصاديات البنوك، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الليسانس في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد دولي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.

9. محمد أمين الرومي، "التعاقد الالكتروني عبر الانترنت"، المطبوعات الجامعية، مصر، 2004.

10. مغني سليمة، "وسائل الدفع الالكترونية وانعكاساتها على الوطن العربي والجزائر خاصة". مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص ادارة اعمال، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2014/2013.

11. منصوري الزين، "وسائل وانظمة الدفع والسداد الالكتروني وعوامل الانتشار وشروط النجاح"، مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية، عرض تجارب دولية، المنعقد يومي افريل 2011، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر.